Commission des services juridiques

36e Rapport annuel de gestion
2007-2008

L'aide juridique, un réseau au service des gens

36e Rapport annuel de gestion 2007-2008

L'aide juridique,
un réseau
au service des gens

Commission des services juridiques

WWW.CSJ.QC.CA

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
Montréal (Québec) H5B 1B3
Tél. : 514 873-3562

Dépôt légal:
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008
Bibliothèque et Archives Canada, 2008

ISBN : 978-2-550-53383-2 (Version imprimée)
ISBN : 978-2-550-53384-9 (PDF)
ISSN-0703-0762

Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes. Il est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Table **des** matières

Section 1

La présentation du rapport 5

Section 2

Le message du président 6

Section 3

La déclaration du président 9

Section 4

La présentation de la Commission des services juridiques 10

4.1 La mission 10

4.2 Les valeurs 10

4.3 Les mandats 10

4.4 La structure organisationnelle et les organigrammes 11

Section 5

Le contexte 19

Section 6

Les faits saillants et le rayonnement dans le milieu juridique 20

6.1 Les faits saillants 20

6.2 Le rayonnement dans le milieu juridique 22

Section 7

Le rappel de la Déclaration de services aux citoyens 23

Section 8

Le Plan stratégique 2006-2009 et les orientations et objectifs 2007-2008 24

8.1 Le sommaire des résultats 24

8.2 La présentation des résultats 28

Section 9

Les autres résultats 44

9.1 La réciprocité 44

9.2 Le Comité de révision 45

9.3 Le Service de garde téléphonique 48

9.4 Les projets spéciaux 48

9.5 Le prix Robert-Sauvé 48

9.6 Le paiement des comptes d'honoraires de la pratique privée 49

Section 10

Les autres exigences gouvernementales et législatives 52
10.1 L'accès à l'information 52
10.2 La protection des renseignements personnels 52
10.3 La Politique linguistique 52
10.4 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques 52
10.5 La Politique sur le harcèlement psychologique 53
10.6 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 53
10.7 Le rapport du Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement 2005-2006 53
10.8 Le plan de développement durable 53

Section 11

Les données statistiques et le profil de la clientèle 54
11.1 Les statistiques 54
11.2 Le profil de la clientèle 65

Section 12

Les ressources 68
12.1 Les ressources humaines 68
12.2 Les ressources financières 69
12.3 Les états financiers consolidés au 31 mars 2008 70

Section 13

Les orientations et les objectifs 2008-2009 94

Section 14

ANNEXES 96
Annexe 1 La Déclaration de services aux citoyens 96
Annexe 2 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques 99
Annexe 3 Le Plan d'action de la Commission des services juridiques à l'égard des personnes handicapées pour l'année 2006 104
Annexe 4 Les réunions de la Commission des services juridiques entre le 1er avril 2007 et le 31 mars 2008 107
Annexe 5 Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2008 108
Annexe 6 La liste des organismes partenaires 111

La présentation **du** rapport

Le 15 septembre 2008

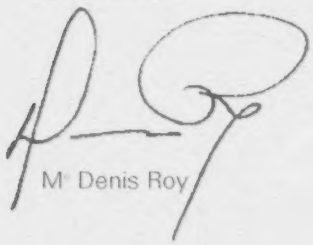
M[e] Jacques P. Dupuis
Ministre de la Justice
Ministère de la Justice
Édifice Louis-Philippe Pigeon
1200, route de l'Église
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre, conformément à l'article 87 de la *Loi sur l'aide juridique* (L.R.Q., c. A-14), le trente-sixième rapport annuel des activités de la Commission des services juridiques pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2008. Nos états financiers consolidés dûment vérifiés font partie de ce rapport.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes salutations distinguées.

Le président,



M[e] Denis Roy

Le message **du** président

Section 2

Cher lecteur,
Chère lectrice,

J'ai le plaisir de vous convier à la lecture du 36e rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques, l'organisme qui veille à l'application de la *Loi sur l'aide juridique* sur l'ensemble du territoire québécois.

En plus de contenir une foule de données exactes et fiables couvrant l'ensemble des activités de la Commission pour l'exercice financier 2007-2008, ce rapport en décrit fidèlement la mission, les valeurs, les orientations stratégiques et les résultats.

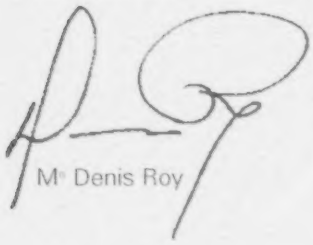
Comme par le passé, grâce à la proximité des services à sa clientèle et à son souci constant de qualité et d'efficacité dans la prestation de ses services, le réseau de l'aide juridique a contribué à une meilleure accessibilité à la justice. À cet égard, les intéressés trouveront dans les pages qui suivent de nombreuses statistiques quantitatives et qualitatives portant entre autres sur l'utilisation par les bénéficiaires des services rendus au cours de cette dernière année. Il importe de rappeler que l'atteinte de ces résultats provient du travail des quelque 860 employés du réseau ainsi que de l'implication de près de 150 administrateurs bénévoles agissant tant à la Commission que dans chacun des onze centres régionaux d'aide juridique. Puisque notre mandat consiste à livrer des services juridiques professionnels à une population en situation de besoin, souvent démunie et vulnérable, il va sans dire que le dévouement, la générosité et le professionnalisme de ces personnes sont indissociables des résultats obtenus. Je tiens à le souligner, à les remercier et à les encourager à demeurer nos meilleurs ambassadeurs.

Fort de ses nombreuses années riches d'histoire et bien remplies, le réseau de l'aide juridique voit et gère le présent avec enthousiasme et rigueur tout en préparant l'avenir. Ainsi, il s'est donné comme objectif de faire face aux grands défis à venir au moyen d'une gestion moderne, comptant parmi ses paramètres des règles de gouvernance nouvelles ainsi qu'une imputabilité et une transparence accrues. De plus, l'année prochaine sera à la fois la dernière du Plan stratégique 2006-2009 et celle de l'élaboration du Plan 2009-2013. Le produit de ces travaux devrait se traduire par une vision de l'avenir composée d'un amalgame de connaissances, d'expérience, de modernité, de créativité et de rigueur qui visera l'efficacité et l'efficience maximales dans l'utilisation des ressources humaines et financières.

Pour y arriver, nous compterons sur ce qui constitue nos meilleures garanties de réussite : la plus grande concertation possible des instances qui composent le réseau, la solidité des consensus et une vision commune. Car au-delà des intérêts spécifiques de chacune des régions, on retrouve chez les gestionnaires et les employés du réseau une volonté d'offrir à la clientèle les services les meilleurs en toutes circonstances partout au Québec. Et si le passé est garant de l'avenir, j'ai la conviction que non seulement la réussite sera au rendez-vous mais que nous allons continuer à nous améliorer au bénéfice de cette clientèle.

En terminant, je vous invite donc à parcourir ce rapport annuel pour y trouver les informations relatives à l'exercice financier 2007-2008 et à consulter, au besoin, notre site Web ou à nous joindre pour tout autre renseignement.

Le président,



M[e] Denis Roy

Section 2

3. La déclaration **du** président

Les informations contenues dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégrité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats en regard des objectifs et des orientations de la Commission.

À ma connaissance, les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2007-2008 de la Commission :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Commission;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables qui couvrent l'ensemble des activités de la Commission.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

M[e] Denis Roy, président

Montréal, le 15 septembre 2008

4. La présentation **de la** Commission des services juridiques

4.1 La mission

La Commission des services juridiques est l'organisme chargé d'appliquer la *Loi sur l'aide juridique* (L.R.Q., c. A-14). Cette loi, sanctionnée en 1972, a été modifiée en profondeur en 1996.

La Commission doit veiller à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes financièrement admissibles, tout en s'assurant d'une gestion efficace des services et des ressources qui y sont affectées.

4.2 Les valeurs

À l'automne 2006, la Commission a adopté la Déclaration de valeurs de l'administration publique telle que déposée à l'Assemblée nationale en 2002.

La Commission fait siennes les valeurs qui y sont véhiculées, à savoir la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect.

4.3 Les mandats

La Commission a le pouvoir de créer des centres régionaux d'aide juridique, de veiller à leur financement, de nommer les membres de leur conseil d'administration et de ratifier la nomination de leur directeur général. Elle assure la coordination de ses activités avec celles des centres régionaux et favorise l'application uniforme de la loi, la concertation et la collaboration des dirigeants du réseau de l'aide juridique pour une utilisation rationnelle des ressources. Elle a aussi le pouvoir de faire enquête sur leur administration financière et de veiller à la conformité de leurs activités en regard de la *Loi sur l'aide juridique*.

La Commission a pour mandat particulier de favoriser la poursuite d'études et d'enquêtes ainsi que l'établissement de statistiques de manière à planifier l'évolution du système d'aide juridique. De plus, elle doit publier un bulletin en vue de favoriser l'application cohérente de la loi. Elle doit promouvoir le développement de programmes d'information. La Commission s'assure aussi qu'un service de consultation téléphonique en matière criminelle ou pénale est disponible à tout moment pour toute personne lors de son arrestation ou de sa détention, qu'elle soit admissible ou non à l'aide juridique.

La Commission assure le traitement des demandes d'aide juridique des résidents du Québec et des non-résidents ayant des dossiers dans une province ou un territoire canadien autre que celui de leur résidence. Le traitement de ces demandes se fait en vertu des accords de réciprocité interprovinciaux.

Le Comité administratif peut, sur recommandation du directeur général d'un centre régional, déclarer admissible à l'aide juridique une personne qui ne le serait pas autrement, en application des articles 4.3 ou 4.13 de la *Loi sur l'aide juridique*.

Enfin, la Commission doit établir les règles relatives aux demandes d'aide juridique et en déterminer la forme.

4.4 La structure organisationnelle et les organigrammes

Les membres de la Commission

La Commission est composée de douze membres nommés par le gouvernement et choisis en considérant leur contribution à l'étude et à la solution des problèmes juridiques des milieux défavorisés. Les membres sont nommés pour trois ans, sauf le président et le vice-président qui sont nommés pour une période qui ne peut excéder 10 ans.

Elle comprend également, à titre consultatif, deux membres sans droit de vote, le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou son délégué.

Membres de la Commission des services juridiques au 31 mars 2008

M[e] Denis Roy, président

M. Gilles Baril, Duparquet

M[e] Normand Carrière, Gatineau

M[e] Marc Létourneau, Sherbrooke

M[e] Benoit Roberge, Ste-Anne-des-Lacs

M[e] Alain Trudel, Trois-Rivières

M[me] Céline Renaud,
déléguée du sous-ministre de l'Emploi
et de la Solidarité sociale

M[e] Lucie Dufresne, vice-présidente

M[e] Rachel Caissy, Maria

M[e] Nicole Gibeau, Longueuil

M[e] Janick Perreault, Montréal

M[e] Isabelle Simard, Saguenay

M[e] Paul Monty, délégué
du sous-ministre de la Justice

Le Comité administratif

Le Comité administratif est composé de cinq membres, y compris le président et la vice-présidente.

Il exécute les mandats et les fonctions qui lui sont délégués par la Commission. Il prépare les prévisions budgétaires, le rapport financier annuel et les soumet à la Commission. Le Comité administre les deniers ou les valeurs reçus par la Commission et peut recommander une enquête en vertu de l'article 28 de la loi. Il fait rapport de ses activités à la Commission lors des assemblées.

Conformément aux orientations adoptées par le Conseil du trésor favorisant la mise en place de pratiques modernes et éprouvées de vérification interne, le Comité administratif de la Commission s'est constitué en comité de vérification.

Si le directeur général d'un centre régional en fait la recommandation, le Comité administratif peut admettre une personne qui autrement ne serait pas admissible financièrement ou qui ne pourrait pas bénéficier de l'aide juridique en raison du service demandé. Le Comité administratif doit prendre en considération les circonstances exceptionnelles et le tort irréparable que cette personne subirait en cas de refus.

Membres du Comité administratif au 31 mars 2008

Me Denis Roy, président

M. Gilles Baril, Duparquet

Me Benoit Roberge, Ste-Anne-des-Lacs

Me Lucie Dufresne, vice-présidente

Me Nicole Gibeau, Longueuil

Le président et la vice-présidente

Le président et la vice-présidente exercent leurs fonctions à temps plein. Le président est responsable de l'administration et de la direction de la Commission. Au cas d'absence ou d'empêchement d'agir du président, il est remplacé par la vice-présidente.

Le Comité de révision

Le Comité de révision a la compétence pour réviser les décisions des directeurs généraux concernant le refus ou le retrait de l'aide juridique, de même que les demandes de remboursement des coûts et la fixation du montant de la contribution. Ce comité entend aussi l'appel d'une partie intéressée qui a contesté l'admissibilité financière d'un bénéficiaire auprès du directeur général si ce dernier a rejeté sa demande. Ses membres sont nommés par la Commission.

La Trésorerie et les Services financiers

La Trésorerie et les Services financiers planifient, organisent, dirigent et contrôlent l'ensemble des activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Ils en vérifient l'exactitude et assurent le suivi des procédures.

Leurs principales activités sont les achats, l'archivage, la comptabilité, les ressources humaines, la planification administrative, les statistiques et le paiement des relevés d'honoraires aux avocats de la pratique privée et aux notaires.

La trésorière rend compte au président, aux membres de la Commission et à ceux du Comité administratif de la conduite de toutes les activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Elle fait rapport au Comité administratif de toutes irrégularités ou erreurs dans les affaires financières des centres régionaux et y joint ses recommandations.

Le Secrétariat

Le Secrétariat voit à l'organisation des assemblées des membres de la Commission. Le secrétaire agit comme secrétaire aux assemblées de la Commission et du Comité administratif. Il rédige les procès-verbaux et conserve les archives de la Commission. Il est aussi responsable du dossier de l'accès à l'information.

Les différents services de la Commission

Le Service de l'informatique

Le Service de l'informatique répond aux besoins en technologie de l'information de la Commission et des centres régionaux. Ce service développe, implante et assure la maintenance des applications nécessaires à l'accomplissement de leur mandat.

De plus, il harmonise les systèmes d'information et effectue de nouveaux investissements matériels (infrastructure du réseau) et logiciels.

Enfin, ce service assure la sécurité informatique. Il assiste et forme les utilisateurs de la Commission et des centres régionaux quant à l'utilisation des logiciels nécessaires à la réalisation de la mission de la Commission.

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée, conformément aux ententes intervenues avec les onze centres régionaux, effectue pour eux le traitement des comptes d'honoraires et de déboursés des avocats de la pratique privée ou des notaires ayant reçu des mandats d'aide juridique.

Le Service des communications

La Commission a le devoir, en vertu de sa loi constituante, de promouvoir le développement de programmes d'information destinés à renseigner les personnes économiquement défavorisées sur leurs droits et obligations. Le Service des communications poursuit ces objectifs de visibilité par des interventions auprès des médias et la distribution de matériel informatif et promotionnel.

Le Service de recherche

Le Service de recherche assure un soutien juridique et technique aux membres, aux avocats du réseau et au personnel de la Commission et des centres régionaux. Il répond principalement à leurs demandes de consultation.

Il coordonne également les activités des comités d'avocats du réseau de l'aide juridique qui siègent selon les exigences de la pratique professionnelle ou les nécessités administratives.

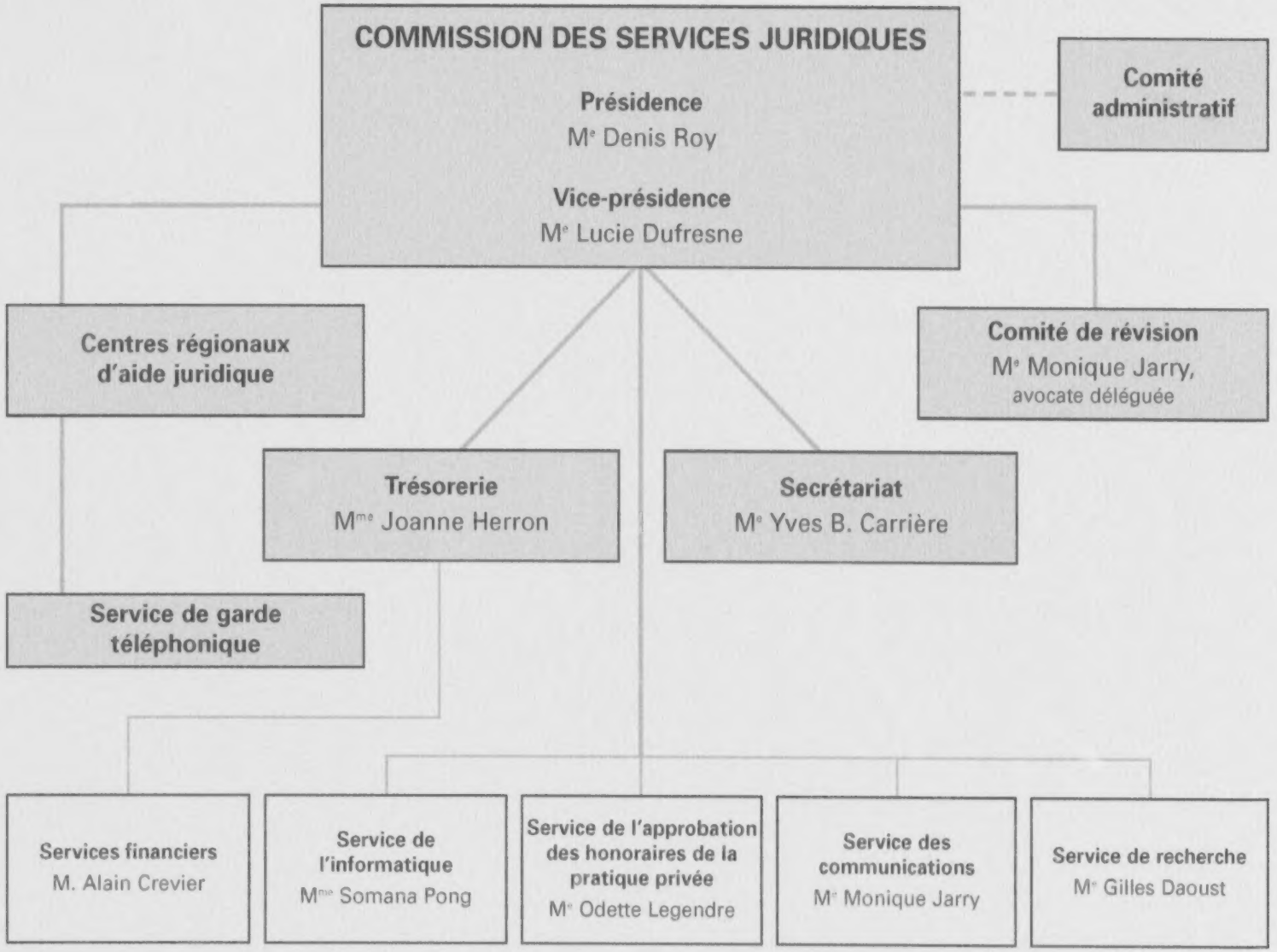
Ce service constitue et tient à jour une banque de données dans laquelle sont répertoriés des jugements, des opinions juridiques, des textes de doctrine et d'autres documents utiles à la recherche juridique. Il met aussi à jour certaines publications juridiques spécialisées.

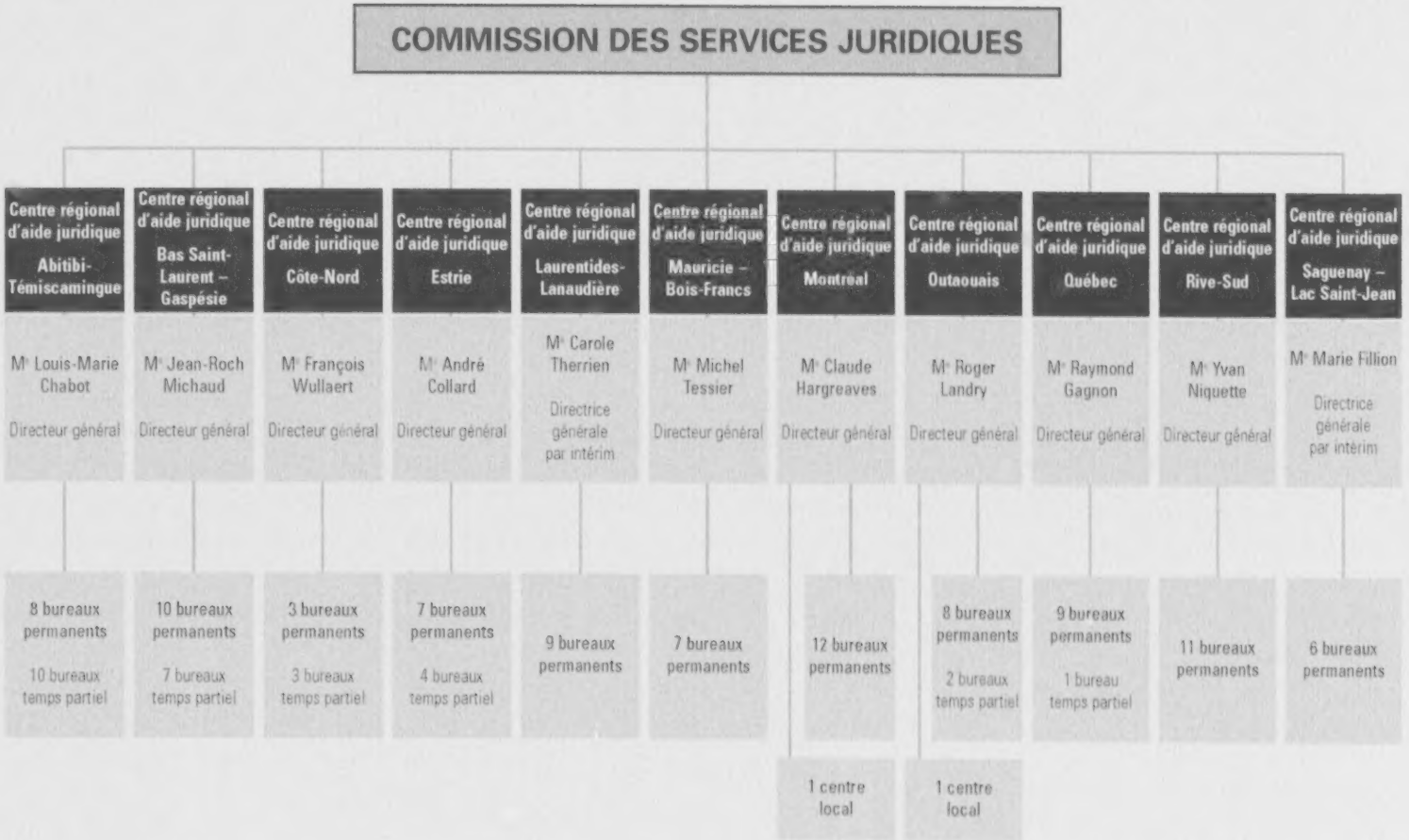
Il est aussi responsable de la formation du personnel de la Commission et des centres régionaux, incluant les journées annuelles de formation offertes aux avocats du réseau.

Le Service de garde téléphonique

Afin de se conformer à son obligation de fournir un service de consultation téléphonique en matière criminelle et pénale à toute personne pour lui permettre d'avoir recours, à titre gratuit, à l'assistance d'un avocat au moment de son arrestation ou de sa détention, la Commission a mis sur pied un service de garde téléphonique disponible sept jours sur sept, 24 heures par jour.

La gestion du Service de garde a été confiée au Centre régional d'aide juridique de Montréal qui assure la garde téléphonique le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés. Les onze centres régionaux assurent la garde téléphonique de jour.


COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
Présidence
Me Denis Roy
Vice-présidence
Me Lucie Dufresne
Comité administratif
Centres régionaux d'aide juridique
Comité de révision
Me Monique Jarry,
avocate déléguée
Trésorerie
Mme Joanne Herron
Secrétariat
Me Yves B. Carrière
Service de garde téléphonique
Services financiers
M. Alain Crevier
Service de l'informatique
Mme Somana Pong
Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée
Me Odette Legendre
Service des communications
Me Monique Jarry
Service de recherche
Me Gilles Daoust


COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
Centre régional d'aide juridique Abitibi-Témiscamingue
Me Louis-Marie Chabot
Directeur général
8 bureaux permanents
10 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Bas Saint-Laurent – Gaspésie
Me Jean-Roch Michaud
Directeur général
10 bureaux permanents
7 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Côte-Nord
Me François Wullaert
Directeur général
3 bureaux permanents
3 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Estrie
Me André Collard
Directeur général
7 bureaux permanents
4 bureaux temps partiel
Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière
Me Carole Therrien
Directrice générale par intérim
9 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Mauricie – Bois-Francs
Me Michel Tessier
Directeur général
7 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Montréal
Me Claude Hargreaves
Directeur général
12 bureaux permanents
1 centre local
Centre régional d'aide juridique Outaouais
Me Roger Landry
Directeur général
8 bureaux permanents
2 bureaux temps partiel
1 centre local
Centre régional d'aide juridique Québec
Me Raymond Gagnon
Directeur général
9 bureaux permanents
1 bureau temps partiel
Centre régional d'aide juridique Rive-Sud
Me Yvan Niquette
Directeur général
11 bureaux permanents
Centre régional d'aide juridique Saguenay – Lac Saint-Jean
Me Marie Fillion
Directrice générale par intérim
6 bureaux permanents

Les Centres régionaux d'aide juridique

Conformément à la loi, la Commission des services juridiques a créé, depuis 1972, onze centres régionaux pour fournir les services d'aide juridique sur le territoire du Québec, en tenant compte des divisions administratives et des districts judiciaires existants.

Les centres régionaux sont des personnes morales et peuvent, dans le cadre du mandat qui leur est donné par la Commission et des normes établies par les règlements, exercer tous les pouvoirs de personnes morales en outre des pouvoirs spéciaux que leur confère la loi.

Les pouvoirs des centres régionaux sont exercés par un conseil d'administration formé de douze membres nommés pour trois ans par la Commission. Le directeur général, nommé par le conseil d'administration du centre régional, siège au conseil, avec voix consultative seulement.

La fonction principale d'un centre régional est de fournir l'aide juridique de la manière prévue par la loi, dans le cadre des règlements et de toute entente conclue avec la Commission :

- en établissant, dans les limites de ses ressources, des bureaux d'aide juridique dans la région qu'il dessert;
- en engageant le personnel nécessaire à la réalisation de son mandat;
- en recommandant à la Commission l'accréditation de centres locaux d'aide juridique (deux centres locaux ont été accrédités, à savoir la Clinique juridique populaire de Hull et les Services juridiques communautaires de Pointe St-Charles et Petite Bourgogne à Montréal);
- en suscitant l'institution d'un comité consultatif composé d'un maximum de douze membres;
- en développant et en appliquant, en collaboration avec la Commission, des programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles à l'aide juridique sur leurs droits et obligations;
- en dispensant des consultations juridiques aux personnes financièrement admissibles qui en font la demande.

En comptant les commissaires et les membres des onze conseils d'administration, près de 150 bénévoles s'impliquent dans la gestion du système d'aide juridique. Ils assurent le suivi des activités courantes et ont également à cœur une plus grande accessibilité à la justice pour les citoyens.

Au 31 mars 2008, les membres des conseils d'administration des centres régionaux et les directeurs généraux étaient :

Centre régional d'aide juridique de l'Abitibi-Témiscamingue

M. Sylvain Blais, président
M^me^ Mireille Bourque
M^e^ Nathalie Gingras
M. Marcel Lesyk
M^me^ Gaétane Petit
M. André Robitaille
M^e^ Louis-Marie Chabot, directeur général
M^e^ Louis-Charles Bélanger
M^e^ Denise Descoteaux
M^me^ Linda Grégoire
M^me^ Armande Ouellet
M^e^ Isabelle Poirier
M^e^ Michel Rolland

Centre régional d'aide juridique du Bas Saint-Laurent – Gaspésie

M^e^ Madone Minville, présidente
M. Pierre J. Cadieux
M^e^ Isabel Côté
M^me^ Éliane D'Anjou
M^e^ Martine Jalbert
M. Richard Marin
M^e^ Jean-Roch Michaud, directeur général
M^me^ Micheline Brière
M. André Chouinard
M. Christian Cyr
M. Marcel Giffard
M. Gervais Marcoux
M. Claude Poirier

Centre régional d'aide juridique de la Côte-Nord

M^e^ Victor St-Onge, président
M. Gino Boucher
M. Jacques Landry
M^me^ Suzie-Michelle Perron
M^me^ Darlene Rowsell Roberts
M^e^ François Wullaert, directeur général
M^e^ Isabelle Blouin
M. Jean Caron
M^me^ Thérèse Laplante
M. Jean-Marie Picard
M^e^ Laurent St-Pierre

Centre régional d'aide juridique de l'Estrie

M^me^ Andrée Duquette, présidente
M^e^ François Chouinard
M^e^ André Fournier
M^e^ Danielle Houle
M^me^ Louise Lemieux
M. Albert Ouellet
M^e^ André Collard, directeur général
M^me^ Monique Choquette-Habel
M. Charles Coulombe
M^me^ Monique Goulet
M^me^ Jocelyne Lebel
M. Jean Melanson
M^me^ Liette Tessier-Allard

Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière

M^e^ Louis Paquin, président
M. Jean-Guy Brien
M. Jean-Pierre Ferland
M. Jean-Yves Giguère
M^e^ Jocelyn Roy
M^me^ Ginette Thérien
M^e^ Carole Therrien, directrice générale par intérim
M^e^ Étienne Bouchard
M. Yann Chamberland
M. Serge Forget
M^me^ Diane Hamelin
M^e^ André Théoret

Centre régional d'aide juridique de la Mauricie – Bois-Francs

M^me^ Nicole Simmoneau, présidente
M^e^ Claude Ayotte
M^e^ Pierre Bordeleau
M^me^ Lucie Deschênes-Livernoche
M^me^ Isabelle Lessard
M. Jean Ruel
M^e^ Michel Tessier, directeur général
M^me^ Louise Armstrong
M. Hermann Boisvert
M^e^ Jean De Charrette
M^me^ Sylvie Gervais
M^e^ Marie Paillé

Centre régional d'aide juridique de Montréal

M^e^ Nicole Parent, présidente
M^me^ Claire Desrosiers
M^e^ Monique Dupuis
M^me^ Arlène Gaudreault
M^me^ Diane Hénuset-Déom
M^e^ Danièle Roy
M^e^ Claude Hargreaves, directeur général
M^e^ Claudie Bélanger
M^e^ Roger Dominguez
M^e^ Jacques Forgues
M. François Gervais
M. Zénon Mazur
M. Jean Valiquette

Centre régional d'aide juridique de l'Outaouais

M. Gérard Desjardins, président
M^me^ Sophie Beaudoin
M^e^ Jade Boucher
M^me^ Rosanne Émard
M^e^ Rachel Grondin
M. Alain Tremblay
M^e^ Roger Landry, directeur général
M^me^ Cécile Barrière
M^e^ Charles Belleau
M^e^ Nathacha Bouffard
M^e^ Guy Gosselin
M^me^ Danielle Lecavalier
D^r^ James Williamson

Centre régional d'aide juridique de Québec

M^me^ Jeanne-d'Arc Lefrançois-Marcoux, présidente
M. Jean-Eudes Boudreau
M^e^ Maurice Dussault
M^e^ Danny Galarneau
M. Henri Ouellet
M^e^ Raymond Gagnon, directeur général
M^e^ Eric Bouchard
M^e^ Eric Bouchard
M. Jean-Guy Drolet
M. Jacques Filion
M. Jean Mercier
M^e^ Marie-Claude Parent

Centre régional d'aide juridique de la Rive-Sud

M^e^ Jacques Sylvestre, président
M^e^ Mario Coderre
M^e^ Jean-Yves Ferland
M^e^ Ginette Laflamme
M^me^ Marie-Sophie Lamothe
M^e^ Micheline Montpetit
M^e^ Yvan Niquette, directeur général
M^me^ Stella Brochu
M^e^ Danielle Deland
M^e^ Monique Fortier
M. Luc Lalonde
M. Gilles Mailloux
M. Claude St-Germain

Centre régional d'aide juridique du Saguenay – Lac Saint-Jean

M^e^ Sylvain Truchon, président
M^e^ Céline Claveau
M^me^ Guylaine Coupal
M^e^ David Duchesne
M^e^ Régent Hudon
M. Doris Riverin
M^e^ Marie Fillion, directrice générale par intérim
M. Normand Boivin
M. Bruno Côté
M. Denis Daigle
M^me^ Guylaine Gauthier
M. Guy Perron
M. Pierre Tremblay

5. **Le** contexte

La particularité du système québécois d'aide juridique

L'aide juridique au Québec est un régime public reconnaissant le libre choix du bénéficiaire dans le cadre d'un système mixte d'avocats permanents et d'avocats ou notaires de la pratique privée.

La structure à paliers prévue par la loi assure et maintient l'autonomie professionnelle des avocats permanents et leur permet de respecter leurs obligations.

Les deux groupes d'avocats et les notaires se partagent les dossiers des bénéficiaires garantissant par cette dualité la qualité des services et le contrôle des coûts.

Ce système a permis le développement d'avocats spécialistes en droit de la pauvreté impliqués dans les milieux défavorisés.

L'état du réseau de l'aide juridique

De 1972 à 2008, le réseau de l'aide juridique s'est démarqué par sa présence, sa fiabilité et son expertise dans la représentation des personnes démunies sur tout le territoire du Québec.

La capacité organisationnelle du réseau a permis de rendre les services juridiques requis au cours des années en s'adaptant continuellement au profil de la clientèle, à sa répartition géographique et à ses besoins juridiques dans le cadre de la *Loi sur l'aide juridique*.

Les avocats de la pratique privée, les notaires et les avocats permanents se partagent les 215 324 demandes d'aide juridique acceptées durant l'exercice financier 2007-2008 dans une proportion à peu près équivalente.

6. Les faits saillants et le rayonnement **dans le** milieu juridique

6.1 Faits saillants

Décisions marquantes des commissaires

Les commissaires ont adopté le Plan d'actualisation de répartition des effectifs du réseau de l'aide juridique. L'adoption de ce plan permettra, à terme, de mieux répartir les ressources allouées à la Commission des services juridiques par le Conseil du trésor pour faire face à la demande de la clientèle de l'aide juridique.

Dans le cadre des orientations adoptées par le Conseil du trésor favorisant la mise en place de pratiques modernes et éprouvées de vérification interne, le Comité administratif de la Commission s'est constitué en comité de vérification. À ce titre, il rencontrera le vérificateur externe de la Commission des services juridiques qui a pour mission de vérifier les états financiers de la Commission et qui exerce un droit de regard à l'égard des vérificateurs des centres régionaux.

Troisième hausse des seuils d'admissibilité

Le 1er janvier 2008, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique ont été augmentés pour la troisième année consécutive à la suite de l'adoption du *Règlement modifiant le Règlement sur l'aide juridique* édicté par le décret 1277-2005 du 21 décembre 2005. Ce règlement prévoit des augmentations annuelles qui s'échelonnent jusqu'au 1er janvier 2010 inclusivement.

Le règlement prévoit aussi qu'à chaque année, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique sont indexés selon le taux d'augmentation des prestations du Programme de solidarité sociale accordées aux personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi.

Équité salariale

Le 21 juin 2007, la *Loi sur l'aide juridique* a été amendée afin que la Commission soit considérée comme l'employeur de tous les salariés des centres régionaux pour les fins de l'application de la *Loi sur l'équité salariale*. Ainsi, un seul programme d'équité salariale sera établi pour l'ensemble des salariés de la Commission et des centres régionaux.

Dans ce cadre, les représentants de la Commission et des centres régionaux, employeurs et salariés ont débuté les discussions qui conduiront à la signature d'une entente sur l'équité salariale conformément aux dispositions de la *Loi sur l'équité salariale*.

Évaluation de l'application de la *Loi sur l'aide juridique*

La Commission, de concert avec les centres régionaux, a poursuivi les travaux de vérification des dossiers pour assurer l'application conforme de la *Loi sur l'aide juridique* et de ses règlements. Il ressort de ces travaux qu'aucune demande n'a été accueillie alors que le requérant était inadmissible à l'aide juridique à la date d'ouverture du dossier. Pour l'exercice 2007-2008, la Commission a constaté qu'il y a une grande amélioration dans le travail fait par les centres régionaux à cet égard.

Demandes non statuées

La Commission, de concert avec les centres régionaux, a décidé au cours du présent exercice de faire le suivi de la répartition des demandes non statuées au 31 mars 2007. Il s'agit d'une première; les résultats de cette répartition apparaissent globalement aux tableaux 1a) et 7a) du chapitre 11 portant sur les données statistiques et le profil de la clientèle.

Campagne d'information

Le Service des communications de la Commission et les avocats des centres régionaux ont lancé, au printemps 2007, une campagne d'information sous le thème *« Ma voiture d'occasion, un achat judicieux ? »*. À cette occasion, la Commission et les centres régionaux ont mis à la disposition des consommateurs un aide-mémoire pratique pouvant être utilisé avant, pendant et après l'achat d'un véhicule d'occasion. Cette campagne a débuté par une série de conférences de presse tenues à travers la province par des avocats du réseau. Le président et un avocat du Service de recherche ont aussi donné plusieurs entrevues aux différents médias.

Mémoire déposé dans le cadre de la Consultation publique sur les conditions de vie des aînés

La Commission des services juridiques a produit et déposé un mémoire dans le cadre de la Consultation publique sur les conditions de vie des aînés organisée par madame Marguerite Blais, ministre responsable des Aînés. Ce mémoire recommande que le *Règlement sur l'aide juridique* soit modifié afin que plus de personnes âgées puissent être admissibles à l'aide juridique. Ce mémoire a été reçu chaleureusement et une copie a été transmise au ministre de la Justice.

Attribution du prix Robert-Sauvé

Le prix Robert-Sauvé, volet grand public, a été décerné à deux candidats *ex æquo* : madame Arlène Gaudreault, pour son engagement dans le domaine de la victimologie et monsieur Fernand Côté, pour son implication auprès des jeunes de la rue. Le prix Robert-Sauvé, volet réseau, a été remis à M[e] Claude Beaulieu, avocat retraité du Centre régional d'aide juridique du Saguenay – Lac Saint-Jean, pour son implication communautaire et son travail à la défense des plus démunis.

Tarif des honoraires des avocats de la pratique privée

Au cours de l'année financière 2007-2008, le ministère de la Justice en est venu à une entente avec le Barreau du Québec relativement au renouvellement du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec intervenue le 14 décembre 2000 sur les conditions d'exercice, la procédure de règlement des différends et le tarif des honoraires des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique*. Ce règlement entrera en vigueur au cours du prochain exercice financier et aura un effet rétroactif au 1[er] avril 2007.

Opération Relevé 27 – Paiements du gouvernement

Au cours de l'exercice financier, la Commission des services juridiques a communiqué avec tous les avocats qui reçoivent des paiements d'honoraires à la suite de l'émission d'un mandat d'aide juridique et a obtenu les informations nécessaires afin d'être en mesure d'émettre des relevés 27 (paiements du gouvernement) prescrits par le ministère du Revenu. Cette opération s'est faite sans heurts et avec la collaboration des avocats qui participent au régime d'aide juridique. Cette opération a permis d'augmenter le nombre d'avocats qui soumettent leur facturation par Internet et qui acceptent d'être payés par dépôt direct.

Mégaprocès

La Commission des services juridiques et le ministère de la Justice du Québec ont conclu une nouvelle entente relative au paiement des honoraires des avocats de la pratique privée dans le cadre des mégaprocès. La Commission des services juridiques gère le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné au gouvernement du Québec de payer les honoraires des avocats de certains accusés. Il s'agit du paiement d'honoraires qui ne relèvent pas nécessairement du régime d'aide juridique, mais les factures transmises par les avocats de la pratique privée font alors l'objet des mêmes vérifications.

6.2 Le rayonnement dans le milieu juridique

Au cours de l'exercice financier 2007-2008, la Commission et les centres régionaux ont participé à des rencontres avec des organisations d'aide juridique canadiennes ou étrangères afin de partager avec eux leur expertise en matière d'aide juridique.

M[e] Louise Levasseur, du bureau de Chandler, a été réélue au bâtonnat du Barreau Bas-Saint-Laurent – Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine.

M[e] Line Samoisette, du bureau de Sherbrooke, a été nommée juge à la Cour supérieure.

M[e] Daniel Therrien, du bureau Sud-Ouest de la région de Montréal, a été nommé commissaire à la Commission des lésions professionnelles.

M[e] Annie Rainville, du bureau Sud-Ouest de la région de Montréal, a reçu le prix de bénévole de l'année, prix décerné annuellement par l'Association du jeune Barreau de Montréal.

M[e] Michel Tétrault, du bureau de Sherbrooke, a été récipiendaire du prix mérite de l'Association des avocats et avocates de province en septembre 2007.

7. Le rappel de la Déclaration de services **aux** citoyens

En mars 2006, la Commission a révisé et a mis à jour sa Déclaration de services aux citoyens, sa Politique de gestion efficace des plaintes, son Inventaire des services et ses Normes de service.

Les centres régionaux ont adopté une déclaration de services aux citoyens commune en collaboration avec la Commission. Chacun a aussi adhéré aux diverses politiques établies et, si nécessaire, y a ajouté en annexe des dispositions permettant de tenir compte des spécificités de la pratique dans sa région.

La Déclaration de services aux citoyens rappelle la nature des services rendus par le réseau de l'aide juridique. La Commission et les centres régionaux s'engagent à maintenir et à améliorer, le cas échéant, leur accessibilité et à définir de quelle façon ils doivent être dispensés.

La Déclaration de services aux citoyens prévoit un système de gestion efficace des plaintes et l'amélioration continue de la qualité des services. La Commission et les centres régionaux reconnaissent que les plaintes logées par les bénéficiaires concernant l'accessibilité aux services, leur prestation ou leur qualité sont une source d'information précieuse leur permettant d'améliorer les services. Le réseau s'est donc doté d'une politique officielle et intégrée de gestion des plaintes. Chaque centre régional a fait état, dans son rapport de gestion, de sa situation à cet égard. Le tableau ci-après présente la situation pour l'ensemble du réseau.

Traitement des plaintes
Exercice 2007-2008

Nombre de plaintes reçues	**71**
Nombre de plaintes en cours de traitement	**7**
Nombre de plaintes dont le traitement est terminé	**46**
Nombre de plaintes relevant d'un autre organisme	**0**
Plaintes recevables, mais non fondées	**17**
Nombre de plaintes anonymes ne pouvant faire l'objet d'une décision	**1**
Plainte où il y a eu désistement	**0**

La Déclaration de services aux citoyens de la Commission est produite à l'annexe I du présent rapport.

Chaque centre régional utilise les moyens de son choix pour assurer la diffusion de la Déclaration de services aux citoyens, par l'affichage dans chaque bureau, la distribution de la version papier dans les salles d'attente ou encore avec la collaboration des organismes partenaires de l'aide juridique. La Déclaration de services aux citoyens est disponible sur le site Internet de la Commission des services juridiques.

8. Le Plan stratégique 2006-2009 **et les** orientations et objectifs 2007-2008

8.1 Le sommaire des résultats

La Commission et les centres régionaux ont adopté un plan stratégique 2006-2009 dont voici les résultats sommaires. Pour fins de présentation des résultats seulement, les orientations et objectifs adoptés par les commissaires pour l'exercice financier 2007-2008 qui se retrouvent à la page 94 du rapport annuel de gestion 2006-2007, sont intégrés aux enjeux et orientations du Plan stratégique.

Cibles et objectifs :.....résultat

Atteint :..... ✓

À atteindre :..... ➡

Annuel :..... ❖

Différé :.....

Section 8

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Cibles	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats anticipés 2008-2009	Page du rapport annuel
1. Réviser la Déclaration de services aux citoyens	Production et diffusion de la déclaration révisée	✓			p. 28
2. Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle eu égard aux services reçus	Consultation de la clientèle			✓	p. 28
3. Réviser les normes de service et former le personnel quant à ces normes	Production des normes de service révisées et tenue d'activités de formation sur ces normes	❖	❖	❖	p. 28
4. Mettre en œuvre la hausse des seuils d'admissibilité	Le nombre de demandes d'aide juridique traitées	❖	❖	❖	p. 29
5. Instaurer un service de comparutions téléphoniques	Mise en place d'un service de comparutions téléphoniques	➡	❖	❖	p. 29
6. Analyser les impacts financiers d'une modification de la base annuelle d'évaluation de l'admissibilité à l'aide juridique une autre base (hebdomadaire ou mensuelle)	Les travaux d'analyse	➡	➡	✓	p. 30

Orientations et objectifs 2007-2008	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats anticipés 2008-2009	Page du rapport annuel
7. Veiller au maintien de l'équilibre de la mixité du régime	Monitorage	❖	❖	❖	p. 30
8. Préparer et mettre en œuvre, si nécessaire, un plan de continuité des services en cas de pandémie d'influenza	Préparation et diffusion du plan	→	✓		p. 30
9. Préparer un Plan de développement durable	Préparation et diffusion du plan		→	✓	p. 31

Orientation 2 : Augmenter la visibilité du réseau de l'aide juridique

Cibles	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats anticipés 2008-2009	Page du rapport annuel
1. Accroître les interventions publiques	Mémoires en commission parlementaire et autres instances Intervention auprès des médias	❖	❖	❖	p. 31
2. Faire connaître le régime d'aide juridique auprès de la clientèle et de la population	Publications et activités d'information	❖	❖	❖	p. 32
3. Favoriser l'implication communautaire des employés et le réseautage	Les activités communautaires et les partenariats établis	❖	❖	❖	p. 33
4. Favoriser la transmission d'information	Utilisation des sites Internet	❖	❖	❖	p. 34
5. Concevoir un plan de communication	Travaux d'un comité des communications	→	✓		p. 34

Orientations et objectifs 2007-2008	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats anticipés 2008-2009	Page du rapport annuel
1. Actualiser le site Internet de la Commission des services juridiques	Travaux de refonte du site		→	✓	p. 35

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 3 : Gestion moderne des ressources matérielles

Cibles	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats anticipés 2008-2009	Page du rapport annuel
1. Moderniser le réseau des communications informatiques	Implantation du réseau virtuel privé (VPN) et formation des utilisateurs	✓			p. 35
2. Développer de nouvelles approches de communication	Résultat des travaux (vidéoconférence, téléphonie IP, etc.)	→	→	→	p. 35
3. Améliorer les modes de perception	Implantation du programme informatique de gestion des comptes à recevoir et formation des utilisateurs	→	→	✓	p. 36
4. Favoriser l'utilisation efficiente des technologies de l'information	Politique d'utilisation des technologies de l'information	✓			p. 36

Orientations et objectifs 2007-2008	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats anticipés 2008-2009	Page du rapport annuel
5. Présenter l'évolution statistique des dossiers sur une base de deux ans	Tableaux de statistiques comparatives des demandes non-statuées		✓		p. 36
6. Évaluer la faisabilité et l'opportunité d'une étude sur le prix de revient des dossiers selon le type de dossiers et selon que le dossier est traité par un avocat permanent ou un avocat de la pratique privée	Offre de service, devis et soumission pour la préparation de l'étude de faisabilité relative au prix de revient des dossiers		➡	✓	p. 37

Orientation 4 : Gestion des ressources humaines

Cibles	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats anticipés 2008-2009	Page du rapport annuel
1. Favoriser et mesurer la satisfaction du personnel	Consultation du personnel		➡	✓	p. 37
2. Assurer la présence d'un personnel compétent et motivé pour répondre aux besoins de la clientèle	Activités de formation	❖	❖	❖	p. 37
3. Assurer le renouvellement du personnel pour répondre aux besoins de la clientèle	Suivi des effectifs et planification de la relève, activités d'intégration des nouveaux employés	❖	❖	❖	p. 38
4. Maintenir l'expertise du personnel pour répondre aux besoins de la clientèle	Activités de transferts de compétences (accompagnement, mentorat, etc. ...) et planification de la relève	❖	❖	❖	p. 38

Orientations et objectifs 2007-2008	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats anticipés 2008-2009	Page du rapport annuel
5. Favoriser la finalisation de la négociation et le renouvellement des conventions collectives des employés de soutien	Signature des conventions collectives	➡	➡	✓	p. 39
6. Poursuivre les travaux sur l'équité salariale	Entente sur l'équité salariale	➡	➡	✓	p. 39
7. Adopter un règlement sur l'éthique et la déontologie applicable au personnel de la Commission des services juridiques	Production et diffusion du règlement sur l'éthique et la déontologie		➡	✓	p. 39

Cibles et objectifs : résultat

Atteint : ✓ • À atteindre : ➡ • Annuel : ❖ • Différé : ✇

Enjeu 3 : Favoriser la concertation et la collaboration avec les partenaires

Orientation 5 : Amélioration des services aux avocats de la pratique privée et aux notaires

Cibles	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats anticipés 2008-2009	Page du rapport annuel
1. Favoriser l'utilisation accrue des téléservices	Taux d'utilisation des téléservices	❖	❖	❖	p. 40
2. Favoriser la concertation des agents conciliateurs	Réunion des agents conciliateurs		➡	✓	p. 40

Orientations et objectifs 2007-2008	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats anticipés 2008-2009	Page du rapport annuel
3. Gérer et mettre en application le nouveau tarif des honoraires des avocats de la pratique privée advenant son adoption, et ce, dès sa mise en vigueur.	Mise à jour des instruments de paiement et formation du personnel		✇	✓	p. 40

Orientation 6 : Amélioration de la concertation

Cibles	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats anticipés 2008-2009	Page du rapport annuel
1. Favoriser les communications entre les commissaires, les administrateurs et les directeurs généraux	Échanges et tenue d'une réunion annuelle	➡	➡	✓	p. 41

Orientation 7 : Amélioration de la qualité des services

Cibles	Indicateurs	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Résultats anticipés 2008-2009	Page du rapport annuel
1. Assurer la gestion efficace de la compétence des employés	Participation aux activités de formation, incluant la formation locale et celle dispensée par le Barreau du Québec	❖	❖	❖	p. 41
2. Favoriser la formation et sa diffusion par les avocats du Service de recherche de la CSJ et du réseau provincialement et régionalement	Activités de formation	❖	❖	❖	p. 41
3. Susciter la concertation dans la planification des activités de formation du personnel	Consultation des employés et des membres des comités du réseau	❖	❖	❖	p. 42
4. Favoriser l'accès à l'information juridique en ligne	Utilisation des outils informatiques dans le domaine juridique	❖	❖	❖	p. 42

Cibles et objectifs : résultat

Atteint : ✓ • À atteindre : ➡ • Annuel : ❖ • Différé : ✇

8.2 La présentation des résultats

8.2.1 La Déclaration de services aux citoyens

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Cible 1 : Réviser la Déclaration de services aux citoyens

Commentaire : La Commission a révisé sa Déclaration de services aux citoyens en mars 2006. Les centres régionaux ont aussi procédé à cette révision au printemps 2006.

8.2.2 La satisfaction de la clientèle

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Cible 2 : Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle eu égard aux services reçus

Commentaire : La Commission procédera à une consultation de la clientèle du réseau de l'aide juridique au cours de l'exercice financier 2008-2009.

8.2.3 Les normes de service

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Cible 3 : Réviser les normes de service et former le personnel quant à ces normes

Commentaire : La Commission et les centres régionaux ont convenu de normes de service et se sont engagés à les respecter. Au cours de l'exercice 2006-2007, ils ont engagé un processus de révision de ces normes tant au niveau provincial qu'au niveau local afin d'en maintenir l'uniformité. Le personnel de la Commission et des centres régionaux a été informé des normes de service de façon à pouvoir les mettre en application sur une base quotidienne et permanente.

La Commission, de concert avec les centres régionaux, a mis en place un nouvel outil d'évaluation afin de contrôler l'application de la *Loi sur l'aide juridique* et de son règlement quant au traitement des dossiers d'admissibilité. Le vérificateur externe de la Commission des services juridiques sélectionne defaçon aléatoire des demandes d'aide juridique en matière civile et les représentants du Contrôleur des finances sélectionnent les demandes en matière criminelle et pénale parmi toutes les demandes acceptées durant l'année financière précédente. Cette sélection tient compte du prorata des demandes acceptées par région. La vérification se fait selon les conditions prévues par l'article 91 de la *Loi sur l'aide juridique* qui oblige la Commission des services juridiques et tous les centres régionaux à respecter la confidentialité des communications des requérants de l'aide juridique.

Ces travaux de vérification ont permis de constater qu'aucun requérant de l'aide juridique n'a été admis alors qu'il n'était pas admissible à l'aide juridique à la date d'ouverture de son dossier. Pour l'ensemble du réseau de l'aide juridique, les normes de vérification sont respectées et on constate une amélioration importante du travail fait par les centres régionaux afin de s'assurer de l'application de la *Loi sur l'aide juridique* et de son règlement quant au traitement des dossiers d'admissibilité.

8.2.4 Les seuils d'admissibilité

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Cible 4 : Mettre en œuvre la hausse des seuils d'admissibilité

Commentaire : Le 22 décembre 2007, le ministre de la Justice publiait dans la *Gazette officielle du Québec* l'Avis d'augmentation des seuils d'admissibilité financière à l'aide juridique. Le ministre augmentait ainsi pour la troisième fois les niveaux annuels de revenus depuis l'adoption du *Règlement modifiant le règlement sur l'aide juridique*, édicté par le décret 1277-2005 du 21 décembre 2005. Ce règlement prévoit des augmentations annuelles jusqu'au 1er janvier 2010 inclusivement. En augmentant les seuils d'admissibilité financière, le gouvernement suivait la recommandation du rapport du Groupe de travail sur la révision du régime d'aide juridique au Québec présidé par Me Pierre Moreau et publié en mai 2005.

La Commission et les centres régionaux ont informé la population de ces nouveaux seuils. De plus, ils en ont avisé leur personnel et ont apporté les changements nécessaires au système informatique de traitement des demandes d'aide juridique.

8.2.5 Le système de comparutions téléphoniques

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Cible 5 : Instaurer un service de comparutions téléphoniques

Commentaire : Le projet d'un service de comparutions téléphoniques a été relancé par le ministère de la Justice au cours de la période 2006-2007. La Commission des services juridiques a mandaté le Centre régional d'aide juridique de la Rive-Sud pour qu'il collabore avec le ministère afin de s'assurer que la clientèle de l'aide juridique bénéficie de l'assistance d'un avocat de l'aide juridique dans toutes les régions où le système de comparution téléphonique a été mis en place.

8.2.6 La modification de la base annuelle d'évaluation de l'admissibilité à l'aide juridique

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Cible 6 : Analyser les impacts financiers d'une modification de la base annuelle d'évaluation de l'admissibilité à l'aide juridique à une autre base (hebdomadaire ou mensuelle)

Commentaire : La Commission a commencé ses travaux. Elle a répertorié et colligé l'information pertinente et nécessaire pour commencer l'analyse des impacts financiers d'une modification de la base d'évaluation de l'admissibilité à l'aide juridique, soit de la base annuelle à une base mensuelle ou hebdomadaire. Les travaux se termineront au cours de l'exercice financier 2008-2009.

8.2.7 Le maintien de l'équilibre et la mixité du régime

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Objectif 2007-2008 : Veiller au maintien de l'équilibre de la mixité du régime

Commentaire : Les membres de la Commission des services juridiques ont adopté, au cours de l'exercice financier 2007-2008, le Plan d'actualisation de répartition des effectifs (PARE).

Ce plan a été adopté à la suite des travaux du Comité sur le volume des activités professionnelles qui a pour mandat de travailler à maximiser l'utilisation des ressources nécessaires au maintien de la mixité. Le PARE a pour objet d'assurer une répartition équitable et efficace des ressources pour faire face à la demande dans tout le réseau de l'aide juridique et prévoit que la Commission effectuera un monitorage constant des effectifs pour assurer l'équilibre de l'offre de service dans tout le réseau de l'aide juridique.

8.2.8 Le plan de continuité des services en cas de pandémie d'influenza

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Objectif 2007-2008 : Préparer et mettre en œuvre, si nécessaire, un plan de continuité des services en cas de pandémie d'influenza

Commentaire : Les travaux sur le plan de continuité des services en cas de pandémie d'influenza ont été suspendus pendant la période 2007-2008.

Cependant, la Commission suit le développement des indicateurs mis en place par le gouvernement et sera en mesure de maintenir des services essentiels advenant une pandémie d'influenza.

8.2.9 Le Plan de développement durable de la Commission

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 1 : Amélioration des services aux citoyens

Objectif 2007-2008 : Préparer un Plan de développement durable

Commentaire : La Commission et les centres régionaux adopteront au cours de l'exercice financier 2008-2009 un Plan de développement durable arrimé au Plan stratégique 2009-2013. L'adoption de ce plan sera l'aboutissement des travaux entamés au cours de l'exercice financier 2007-2008.

8.2.10 Les interventions publiques

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 2 : Augmenter la visibilité du réseau de l'aide juridique

Cible 1 : Accroître les interventions publiques

Commentaire : La Commission est régulièrement sollicitée et consultée par les journalistes et les recherchistes de différents médias pour obtenir des informations relativement à la *Loi sur l'aide juridique* et à son application. Ces demandes sont souvent reliées à un événement de l'actualité judiciaire mais peuvent aussi servir pour des reportages de fond sur le régime d'aide juridique ou sur la question de l'accès à la justice.

Les membres de la direction et la directrice des communications ont donné une quinzaine d'entrevues au cours de l'année aux médias ou à d'autres organismes afin de fournir diverses informations relativement au régime d'aide juridique, particulièrement à la suite de l'augmentation des seuils d'admissibilité en janvier 2008.

La Commission des services juridiques a produit et déposé un mémoire dans le cadre de la Consultation publique sur les conditions de vie des aînés organisée par madame Marguerite Blais, ministre responsable des Aînés. Ce mémoire recommande que le *Règlement sur l'aide juridique* soit modifié afin que plus de personnes âgées puissent être admissibles à l'aide juridique.

Le Service des communications de la Commission, avec la collaboration des membres du Comité des communications et du Service de recherche, a lancé au printemps 2007 une campagne d'information sous le thème de « *Ma voiture d'occasion, un achat judicieux ?* ». Cette campagne a débuté par une série de conférences de presse tenues à travers la province par des avocats du réseau. Le président et un avocat du Service de recherche ont aussi donné plusieurs entrevues aux différents médias. Cette campagne visait à sensibiliser les consommateurs à l'importance de l'achat d'un véhicule d'occasion et à ses aspects juridiques. La Commission a mis à la disposition des consommateurs un aide-mémoire pratique pouvant être utilisé avant, pendant et après l'achat de l'achat. Ce document est aussi accessible sur le site Internet de la Commission des services juridiques avec un complément d'information à l'aide-mémoire. Cette campagne a connu un vif succès et une excellente couverture médiatique à travers tout le Québec grâce à la collaboration de

toutes directions régionales et de CAA-Québec. Une nouvelle campagne sous le thème *« Votre union de fait, un choix réfléchi ? »* est présentement en élaboration.

De plus, plusieurs avocats du réseau de l'aide juridique ont fait des interventions publiques auprès des médias régionaux (journaux, radio et télévision).

8.2.11 Le régime d'aide juridique et la population

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 2 : Augmenter la visibilité du réseau de l'aide juridique

Cible 2 : Faire connaître le régime d'aide juridique auprès de la clientèle et de la population

Commentaire : Cette année encore, le dépliant *Aide juridique, un coup de main de maître* a été distribué. Il vise à présenter le régime d'aide juridique et à informer la population sur l'admissibilité financière et les services couverts. Considérant que les seuils d'admissibilité à l'aide juridique augmentent chaque année, un encart informatif a été mis à jour. Le dépliant et l'encart, disponibles en français et en anglais, sont répartis dans tous les bureaux d'aide juridique afin d'être distribués à la clientèle. De plus, un certain nombre d'organismes, comme les CLSC et les institutions scolaires, les reçoivent. Ils sont aussi accessibles sur le site Internet de la Commission.

En 2008, comme à chaque année, un calendrier sert d'outil promotionnel pour tout le réseau de l'aide juridique.

À l'automne 2007, la Commission des services juridiques a publié un nouvel exemplaire du Bottin des avocats du réseau de l'aide juridique.

Le dépliant sur le prix Robert-Sauvé a été distribué par les directeurs généraux qui se chargent de le remettre à leur personnel et aux organismes communautaires de leur région. De plus, la Commission le fait parvenir à ses partenaires professionnels, juridiques et communautaires et le dépose sur son site Internet. On retrouve maintenant le prix Robert-Sauvé sur le site officiel du gouvernement du Québec dans la section « Prix du gouvernement du Québec ».

Les avocats du réseau ont donné des séances d'information auprès de plusieurs organismes de leur région et ont contribué à faire connaître le réseau de l'aide juridique auprès de la population.

Le Service des communications de la Commission et le Comité des communications ont préparé et diffusé des chroniques sur différents problèmes juridiques qui touchent la clientèle. Ces chroniques sont distribuées par les centres régionaux aux différents organismes de la région à toutes les deux semaines.

Le Service des communications a entrepris une refonte complète du site Internet de la Commission tant au niveau du contenu que du design. La mise en ligne du nouveau site est prévue pour le mois de septembre 2008.

8.2.12 L'implication communautaire

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 2 : Augmenter la visibilité du réseau de l'aide juridique

Cible 3 : Favoriser l'implication communautaire des employés et le réseautage

Commentaire : Les avocats permanents ont agi à titre bénévole en tant que personnes-ressources auprès de plusieurs organismes, associations ou comités. Ils sont aussi membres de conseils d'administration d'organismes ou d'associations qui concernent directement ou indirectement la clientèle de l'aide juridique. Les avocats participent à des conférences professionnelles, à des émissions de télévision ou de radio. Ils s'impliquent aussi par la publication d'articles et de documents juridiques.

Les avocats ont aussi participé à des comités du Barreau du Québec ou des barreaux régionaux, de même qu'aux comités de la Commission.

Un avocat du Service de recherche participe aux réunions du comité interministériel sur l'application de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*.

L'implication communautaire des avocats permanents est une des caractéristiques du réseau de l'aide juridique. Plus de six cents organismes à but non lucratif bénéficient de la participation et de l'expertise des avocats permanents du réseau de l'aide juridique. Cet engagement communautaire, qui existe depuis la création du régime d'aide juridique, ne se dément pas.

Au cours du prochain exercice financier, la Commission des services juridiques mettra en ligne, sur son site Internet, la liste de tous les organismes auxquels contribuent les avocats permanents de l'aide juridique. Cette liste se retrouve à l'annexe 6 du présent rapport.

Enfin, la Commission et les centres régionaux ont élaboré un programme de mentorat ainsi qu'un profil des employés, tant pour les avocats que pour le personnel de bureau, à l'intérieur duquel se retrouvent les attentes du réseau de l'aide juridique en regard de l'implication communautaire de son personnel.

8.2.13 La transmission d'information

Enjeu 1 *Assurer l'accessibilité à la justice*

Orientation 2 : Augmenter la visibilité du réseau de l'aide juridique

Cible 4 : Favoriser la transmission d'information

Commentaire : Le site Internet de la Commission est utilisé comme vitrine pour donner de l'information à la population sur le régime d'aide juridique. Durant l'année 2007-2008, outre les informations générales traitant de l'aide juridique, s'y sont ajoutées des informations quant aux nouveaux seuils d'admissibilité et au prix Robert-Sauvé.

Différentes informations utiles au public ont aussi été déposées sur le site au cours de l'année. Notons l'aide-mémoire « *Ma voiture d'occasion, un achat judicieux ?* » que les utilisateurs peuvent faire imprimer et utiliser au besoin. Un complément d'information au public est aussi disponible. De plus, des chroniques juridiques d'information à la population sont diffusées régulièrement sur le site.

Le site Internet public de la Commission (www.csj.qc.ca) a enregistré 396 768 visites entre le 1er avril 2007 et le 31 mars 2008, soit une augmentation de plus 100 000 visites.

Le site de la Commission est actuellement en cours de rénovation afin d'améliorer sa présentation et de faciliter l'accès aux informations à la population en général ainsi qu'aux personnes handicapées. De plus, il respectera les exigences du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.*

Plusieurs centres régionaux ont aussi leur propre site Internet afin de répondre aux besoins de la population de leur région.

8.2.14 Le plan de communication

Enjeu 1 : *Assurer l'accessibilité à la justice*

Orientation 2 : Augmenter la visibilité du réseau de l'aide juridique

Cible 5 : Concevoir un plan de communication

Commentaire : Le Service des communications prépare présentement un plan de communication qui déterminera les objectifs précis à atteindre et les moyens efficaces pour y parvenir.

Le Service des communications travaille de concert avec le Comité des communications mis sur pied pour faire des recommandations afin d'assurer la cohérence des processus de communications internes et externes et pour mettre en valeur la contribution du réseau de l'aide juridique à la société québécoise. Ce comité regroupe des représentants de tous les centres régionaux.

Le comité a été très actif dans la campagne d'information sous le thème de *« Ma voiture d'occasion, un achat judicieux ? »*. Les membres du comité, dans leurs régions respectives, ont organisé les conférences de presse, donné plusieurs entrevues et ont vu à la distribution de l'aide-mémoire. Présentement, une nouvelle campagne d'information est en préparation et aura pour thème *« Votre union de fait, un choix réfléchi ? »*. Le comité est aussi responsable de la conception d'un bulletin interne d'information distribué à tout le personnel. Il a aussi préparé des chroniques juridiques qui sont distribuées dans différents organismes par voie électronique. Les membres du comité ont aussi informé la population, dans leurs régions respectives, de l'augmentation des seuils d'admissibilité à l'aide juridique.

8.2.15 Actualisation du site Internet de la Commission des services juridiques

Enjeu 1 : Assurer l'accessibilité à la justice

Orientation 2 : Augmenter la visibilité du réseau de l'aide juridique

Objectif 2007-2008 : Actualiser le site Internet

Commentaire : La Commission poursuit ses travaux afin de mettre à jour son site Internet et le rendre plus facilement accessible à la population. Ces travaux seront terminés au cours de l'exercice financier 2008-2009.

8.2.16 La modernisation du réseau des communications informatiques

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 3 : Gestion moderne des ressources matérielles

Cible 1 : Moderniser le réseau des communications informatiques

Commentaire : La Commission et les centres régionaux ont choisi d'utiliser Internet pour assurer leurs communications informatiques. Ces communications se font par un réseau virtuel privé (VPN) pour des fins de transmissions de données. Afin de garantir la sécurité et la confidentialité des informations appartenant respectivement à chacune des parties, la Commission et chacun des centres régionaux ont convenu de signer un protocole d'entente établissant le cadre d'utilisation de ce réseau. La formation nécessaire à l'implantation de cette technologie a été donnée aux utilisateurs du réseau de l'aide juridique.

8.2.17 Le développement des nouvelles approches de communication

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 3 : Gestion moderne des ressources matérielles

Cible 2 : Développer de nouvelles approches de communication

Commentaire : La Commission et les centres régionaux examinent la possibilité de mettre en place de nouvelles approches technologiques de communications telles la visioconférence et la téléphonie sur des réseaux IP.

8.2.18 Les modes de perception

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 3 : Gestion moderne des ressources matérielles

Cible 3 : Améliorer les modes de perception

Commentaire : La Commission a développé un programme qui lui permet de gérer l'application du volet contributif ainsi que les nombreux cas de recouvrement prévus à la *Loi sur l'aide juridique* et à son règlement.

Les tests d'implantation de ce programme se sont poursuivis au cours de la dernière année et en 2008-2009. Il sera mis en opération à l'automne 2008 dans tous les centres régionaux. Le personnel responsable de la perception sera formé au préalable.

8.2.19 L'utilisation efficiente des technologies de l'information

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 3 : Gestion moderne des ressources matérielles

Cible 4 : Favoriser l'utilisation efficiente des technologies de l'information

Commentaire : Les commissaires ont adopté, en mars 2006, les Principes directeurs de la Politique d'utilisation du système informatique et de télécommunication. En juin 2006, ils ont adopté la Politique d'utilisation du système informatique et de télécommunication de la Commission. Cette politique a été présentée et expliquée à tout le personnel de la Commission.

De même, plusieurs centres régionaux ont adopté une Politique d'utilisation du système informatique et de télécommunication et l'ont présentée à leur personnel.

8.2.20 L'évaluation des statistiques

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 3 : Gestion moderne des ressources matérielles

Objectif 2007-2008 : Présenter l'évolution statistique des dossiers sur une base de deux ans

Commentaire : Après que la *Loi sur l'aide juridique* ait été modifiée en 1996, il s'est ajouté au tableau 1 une colonne mentionnant le nombre de dossiers non statués. Ces dossiers sont passés de 7 415 au 31 mars 1997 à 9 532 au 31 mars 2007. La demande traitée annuellement comprend donc des demandes acceptées, des demandes refusées et des demandes non-statuées. Ces demandes étaient traitées au cours de l'exercice financier subséquent, mais ne faisait pas l'objet d'un suivi spécifique et elles n'étaient donc pas répertoriées dans les tableaux des demandes acceptées ou refusées, traitées par le réseau de l'aide juridique. La Commission, de concert avec les centres régionaux, a décidé de faire le suivi de la répartition des demandes non statuées apparaissant au rapport statistique

du 31 mars de l'année précédente. Les résultats de cette répartition apparaissent globalement aux tableaux 1a) et 7a) du chapitre 11 portant sur les données statistiques et le profil de la clientèle.

8.2.21 Le prix de revient

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 3 : Gestion moderne des ressources matérielles

Objectif 2007-2008 : Évaluer la faisabilité et l'opportunité d'une étude sur le prix de revient

Commentaire : Durant l'exercice financier 2006-2007, la Commission a adopté une résolution afin de donner mandat à une firme comptable reconnue pour évaluer la faisabilité et l'opportunité d'une étude sur le prix de revient des dossiers selon le type de dossier et selon que le dossier est traité par un avocat permanent de l'aide juridique ou un avocat de la pratique privée. C'est un objectif que la Commission entend réaliser au cours de l'exercice financier 2008-2009.

8.2.22 La consultation du personnel

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 4 : Gestion des ressources humaines

Cible 1 : Favoriser et mesurer la satisfaction du personnel

Commentaire : La Commission se donne comme objectif pour l'exercice financier 2008-2009 de procéder à une consultation afin de mesurer la satisfaction de son personnel.

8.2.23 La compétence du personnel

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 4 : Gestion des ressources humaines

Cible 2 : Assurer la présence d'un personnel compétent et motivé pour répondre aux besoins de la clientèle

Commentaire : La Commission a obtenu le renouvellement de son certificat d'agrément en 2008 lui permettant d'agir à titre de « Service de formation multi-employeurs » en application du *Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation*. Ce rôle est rempli principalement par le Service de recherche.

Ce service a organisé des journées de formation les 8 et 9 novembre 2007 pour les avocats du réseau de l'aide juridique. La majorité des conférences ont été prononcées par les avocats du Service de recherche et par des avocats du réseau de l'aide juridique. Plus de 300 avocats se sont inscrits à cette formation et ont participé aux ateliers, ce qui représente environ 80% des avocats du réseau.

8.2.24 Le renouvellement du personnel

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 4 : Gestion des ressources humaines

Cible 3 : Assurer le renouvellement du personnel pour répondre aux besoins de la clientèle

Commentaire : De nombreux avocats et des membres du personnel de soutien qui ont fait leur carrière à l'aide juridique vont bientôt prendre leur retraite. La Commission et les centres régionaux sont très sensibles à cette situation et s'y préparent de façon proactive. Ainsi, depuis 2005, le comité de la relève, composé de cadres supérieurs du réseau vise à préparer la gestion des départs massifs à la retraite qui surviendront d'ici 5 ans et le changement de garde qui en découle. Nous estimons que plus de 40% des employés du réseau de l'aide juridique seront admissibles à la retraite d'ici 2010.

Les travaux du comité ont porté notamment sur :

- l'information et la préparation des départs;
- le recrutement des avocats et du personnel de bureau;
- la transmission des valeurs, des connaissances et de la culture de l'organisation;
- la mise sur pied d'un programme de mentorat.

Les ressources humaines constituant la matière première de la qualité des services offerts et livrés à la clientèle, la gestion du changement est donc de toute première importance.

8.2.25 L'expertise du personnel

Enjeu 2 : Gérer efficacement les ressources

Orientation 4 : Gestion des ressources humaines

Cible 4 : Maintenir l'expertise du personnel pour répondre aux besoins de la clientèle

Commentaire : Le programme de mentorat favorisera le transfert de compétences et participera au maintien de l'expertise du personnel de façon à répondre aux besoins de la clientèle.

8.2.26 Le renouvellement des conventions collectives des employés de soutien

Enjeu 2 : *Gérer efficacement les ressources*

Orientation 4 : Gestion des ressources humaines

Objectif 2007-2008 : Favoriser la finalisation de la négociation et le renouvellement des conventions collectives des employés de soutien

Commentaire : Deux centres régionaux n'ont pas encore réglé leur convention collective et sont toujours en processus de négociation avec les représentants syndicaux de leurs employés de soutien. Ils en sont venus à une entente de principe et cette convention devrait être signée au cours de l'exercice financier 2008-2009.

Cette convention collective est en vigueur jusqu'au 31 mars 2010.

8.2.27 L'équité salariale

Enjeu 2 : *Gérer efficacement les ressources*

Orientation 4 : Gestion des ressources humaines

Objectif 2007-2008 : Poursuivre les travaux sur l'équité salariale

Commentaire : Le 21 juin 2007, la *Loi sur l'aide juridique* a été amendée afin que la Commission soit considérée comme l'employeur de tous les salariés des centres régionaux pour les fins de l'application de la *Loi sur l'équité salariale*. Ainsi, un seul programme d'équité salariale sera établi pour l'ensemble des salariés de la Commission et des centres régionaux. Le Comité sur l'équité salariale du réseau de l'aide juridique a débuté ses travaux. Les deux premières étapes sont terminées, soit la détermination de la prédominance féminine ou masculine dans les catégories d'emplois et le choix de l'outil d'évaluation.

8.2.28 Le Code d'éthique et de déontologie du personnel de la Commission des services juridiques

Enjeu 2 : *Gérer efficacement les ressources*

Orientation 4 : Gestion des ressources humaines

Objectif 2007-2008 : Adopter un règlement sur l'éthique et la déontologie applicable au personnel de la Commission des services juridiques

Commentaire : Au cours de l'exercice financier 2007-2008, la Commission a préparé le projet de règlement sur l'éthique et la déontologie du personnel de la Commission des services juridiques et l'a soumis aux commissaires et aux directeurs généraux des centres régionaux. Le règlement sera adopté par les commissaires au cours de l'exercice 2008-2009.

8.2.29 L'utilisation accrue des téléservices

Enjeu 3 : Favoriser la concertation et la collaboration avec les partenaires

Orientation 5 : Amélioration des services aux avocats de la pratique privée et aux notaires

Cible 1 : Favoriser l'utilisation accrue des téléservices

Commentaire : La Commission a continué ses efforts pour favoriser l'utilisation des téléservices. De 60,3%[1] l'année dernière, le pourcentage des factures reçues au moyen de la facturation en ligne est passé à 65,6%.

8.2.30 La concertation des agents conciliateurs

Enjeu 3 : Favoriser la concertation et la collaboration avec les partenaires

Orientation 5 : Amélioration des services aux avocats de la pratique privée et aux notaires

Cible 2 : Favoriser la concertation des agents conciliateurs

Commentaire : Durant l'exercice financier 2007-2008, il y a eu de constants échanges d'information entre la directrice du Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et les agents conciliateurs des onze centres régionaux. Cependant, il n'y a eu aucune réunion des agents conciliateurs.

8.2.31 Le tarif des honoraires de la pratique privée

Enjeu 3 : Favoriser la concertation et la collaboration avec les partenaires

Orientation 5 : Amélioration des services aux avocats de la pratique privée et aux notaires

Objectif 2007-2008 : Gérer et mettre en application le nouveau tarif des honoraires des avocats de la pratique privée advenant son adoption, et ce, dès sa mise en vigueur

Commentaire : Les honoraires des avocats de la pratique privée sont payés en application du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec sur les conditions d'exercice, la procédure de règlement des différends et le tarif des honoraires des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique.*

Cette entente a pris fin le 31 mars 2005. Le Barreau du Québec et le ministère de la Justice en sont venus à une entente et le règlement qui la ratifie entrera en vigueur au cours du prochain exercice financier et il aura un effet rétroactif au 1er avril 2007.

[1] Dans le 35e rapport annuel de gestion pour l'exercice financier 2006-2007, le pourcentage a erronément été inscrit comme étant 66,3%.

8.2.32 Les communications entre les commissaires, les administrateurs et les directeurs généraux

Enjeu 3 : Favoriser la concertation et la collaboration avec les partenaires

Orientation 6 : Amélioration de la concertation

Cible 1 : Favoriser les communications entre les commissaires, les administrateurs et les directeurs généraux

Commentaire : La Commission et le Comité administratif se sont réunis régulièrement en 2007-2008.

Réunions des commissaires	*6*
Réunions du Comité administratif	*8*

Pour l'application uniforme de la loi, en collaboration avec les centres régionaux, des comités constitués de membres de la Commission et de directeurs généraux ont été créés pour élaborer des politiques communes, étudier certains problèmes ponctuels ou assurer le suivi de dossiers. Ainsi, en 2007-2008, les comités suivants se sont réunis :

Comité sur la relève	*3*
Comité sur le développement durable	*3*
Comité sur le volume d'activités professionnelles	*3*
Réunions des directeurs généraux	*7*

8.2.33 La participation aux activités de formation

Enjeu 3 : Favoriser la concertation et la collaboration avec les partenaires

Orientation 7 : Amélioration de la qualité des services

Cible 1 : Assurer la gestion efficace de la compétence des employés

Commentaire : Les avocats du réseau de l'aide juridique ont participé à des sessions de formation offertes par la Commission, le Barreau du Québec ou d'autres organismes. Plusieurs d'entre eux ont agi comme formateur pour le réseau de l'aide juridique, le Barreau du Québec ou les barreaux régionaux et d'autres organismes.

8.2.34 Les activités de formation

Enjeu 3 : Favoriser la concertation et la collaboration avec les partenaires

Orientation 7 : Amélioration de la qualité des services

Cible 2 : Favoriser la formation et sa diffusion par les avocats du Service de recherche de la Commission et du réseau provincialement et régionalement

Commentaire : La Commission est un formateur reconnu et, à ce titre, le Service de recherche de la Commission organise annuellement deux journées de formation.

Lors des journées de formation de l'automne 2007, les ateliers ont traité des derniers développements en droit civil, administratif, familial et criminel de même qu'en droit de la jeunesse. Plusieurs conférences furent prononcées par les avocats du Service de recherche et des centres régionaux. Plus de 300 avocats se sont inscrits et ont participé aux séances de formation, soit environ 80% des avocats du réseau.

Plusieurs centres régionaux ont eux-mêmes offert de la formation en diverses matières à leurs avocats et au personnel de soutien. Les avocats du Service de recherche ont participé à ces formations.

8.2.35 La consultation des employés et des membres des comités du réseau

Enjeu 3 : Favoriser la concertation et la collaboration avec les partenaires

Orientation 7 : Amélioration de la qualité des services

Cible 3 : Susciter la concertation dans la planification des activités de formation du personnel

Commentaire : La Commission, avant d'organiser la formation annuelle des avocats, consulte les avocats du réseau.

De la même façon, la Commission et les centres régionaux consultent leur personnel pour convenir des formations données au personnel de bureau.

8.2.36 Les outils informatiques

Enjeu 3 : Favoriser la concertation et la collaboration avec les partenaires

Orientation 7 : Amélioration de la qualité des services

Cible 4 : Favoriser l'accès à l'information juridique en ligne

Commentaire : Les avocats et la documentaliste du Service de recherche ont poursuivi la mise à jour du contenu du site Internet et de l'intranet de la Commission en collaboration avec la Direction, le Service des communications et le webmestre. La documentaliste travaille en collaboration avec le Service de l'informatique afin de faciliter l'utilisation de la banque de données du Service de recherche qui est disponible aux avocats du réseau sur l'intranet. Des documents, préparés par les avocats du service, ont été rendus disponibles sur l'intranet.

Au 31 mars 2007, la banque de données de la Commission contenait 68 031 documents. Depuis, 2 368 nouveaux documents se sont ajoutés, pour un total de 70 399 documents. Ces documents sont utilisés pour la recherche par le personnel du Service de recherche et l'ensemble du réseau. Au cours de la dernière année, la banque de données a reçu plus de 5 500 requêtes de la part du personnel du réseau.

De plus, le service met aussi à jour certaines publications juridiques spécialisées. Par exemple, il voit à la parution mensuelle d'un bulletin de jurisprudence, l'*Aide juridique express*, à la parution du texte *Jurisprudence sur les Lignes directrices provinciales des pensions alimentaires pour enfants* et

celle de *Loi sur l'aide juridique, texte annoté*. Tous les textes sont déposés sur l'intranet de notre site Internet.

Enfin, la majorité des avocats du réseau de l'aide juridique ont accès aux banques de données juridiques à accès payant comme REJB/DCL et Azimut de même qu'aux décisions des tribunaux et organismes mis à la disposition du public par le ministère de la Justice de concert avec la Société québécoise d'information juridique (www.jugements.qc.ca). Ils ont aussi accès au plumitif des palais de justice.

9. Les **autres** résultats

9.1 La réciprocité

En 2007-2008, 305 dossiers ont été traités en vertu des accords de réciprocité interprovinciale dont 188 à la demande du Québec à destination des autres provinces et territoires; 117 demandes en provenance des provinces et des territoires ont été réacheminées vers les centres régionaux concernés. Les demandes de l'extérieur proviennent pour 72% de l'Ontario (84 demandes). Les demandes du Québec s'adressent aussi en grande partie à l'Ontario dans une proportion de 70% (131 demandes).

RÉGIONS OU PROVINCES/TERRITOIRES	Nombre de demandes provenant de	Nombre de demandes à destination de
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	9	2
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	8	2
CÔTE-NORD	3	2
ESTRIE	7	4
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	21	11
MAURICIE – BOIS-FRANCS	3	6
MONTRÉAL	68	43
OUTAOUAIS	41	22
QUÉBEC	9	5
RIVE-SUD	13	14
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	6	6
Total pour les régions du Québec	**188**	**117**
ALBERTA	2	21
COLOMBIE-BRITANNIQUE	5	7
ILE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	0	0
MANITOBA	6	4
NOUVEAU-BRUNSWICK	15	18
NOUVELLE-ÉCOSSE	1	5
NUNAVUT	1	0
ONTARIO	84	131
SASKATCHEWAN	0	1
TERRE-NEUVE	3	1
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	0	0
YUKON	0	0
Total pour les provinces/territoires	**117**	**188**

9.2 Le Comité de révision

Le Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement 2005-2006 a recommandé dans son rapport le maintien du Comité de révision et n'a suggéré aucune modification dans le fonctionnement du Comité.

9.2.1 La constitution

Au 31 mars 2008, le Comité de révision était composé de six membres, nommés par la Commission, tous membres du Barreau. Les membres sont :

M[e] Pierre-Paul Boucher	M[e] Claire Champoux
M[e] Manon Croteau	M[e] Josée Ferrari
M[e] Josée Payette	M[e] Suzanne Pilon (*ad hoc*)

9.2.2 Les demandes de révision

Le Comité a reçu 1 290 demandes de révision en 2007-2008. Le délai moyen, entre le moment où une demande de révision est reçue et la date de l'audience, est d'au plus 8 semaines.

Les demandeurs reçoivent généralement leur décision quelques jours après l'audience. Une attention particulière est apportée aux demandes urgentes qui sont entendues à très courte échéance.

	Demandes de révision reçues au 31 mars	Dossiers non traités au 31 mars
2008	1290	191
2007	1266	233
2006	1372	210

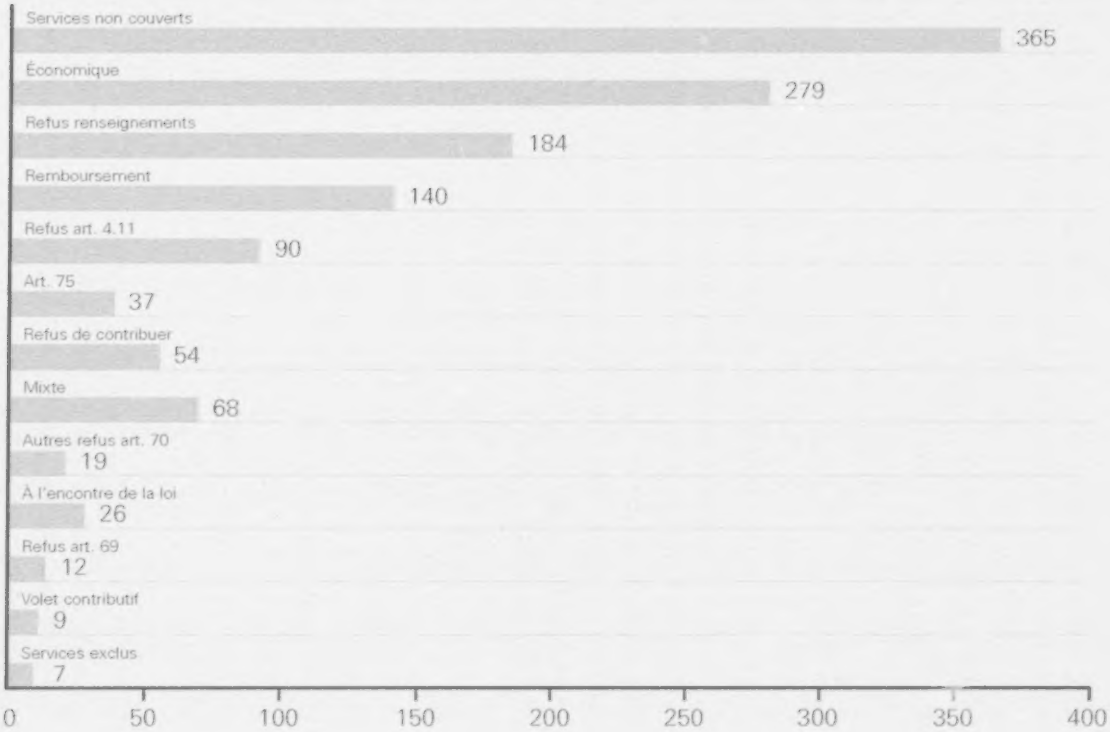
9.2.3 Les audiences du Comité

Le Comité a tenu 52 audiences au siège social de la Commission. Lors de ces audiences, le Comité a étudié 21 dossiers, en moyenne, pour un total de 1 103 dossiers.

Dans 65 dossiers, les personnes entendues se sont présentées devant le Comité, alors que dans 1 038 dossiers, les personnes ont été entendues par conférence téléphonique. Les audiences ont lieu, en majorité, à la demande des requérants ou de leur avocat.

Le Comité a aussi entendu 33 demandes de révision dans le cadre de contestation du droit d'un bénéficiaire à l'aide juridique.

Nature des refus* qui font l'objet d'une demande en révision en 2007-2008



* Services non couverts : services non couverts en vertu des articles 4.5, 4.6, 4.7 et 4.10 de la *Loi sur l'aide juridique*.

Économique : refus de nature économique en vertu de l'article 18 du *Règlement sur l'aide juridique*.

Refus renseignements : refus de fournir les renseignements demandés en vertu de l'article 70 a) de la *Loi sur l'aide juridique*.

Remboursement : contestation d'une demande de remboursement.

Refus art. 4.11 : refus pour un des motifs prévus à l'article 4.11 de la *Loi sur l'aide juridique*.

Art. 75 : demandes de révision de décisions d'un directeur général à la suite d'une contestation du droit d'une personne à l'aide juridique en vertu de l'article 75 de la *Loi sur l'aide juridique*.

Refus de contribuer : refus de contribuer en vertu des articles 26 et suivants du *Règlement sur l'aide juridique*.

Mixte : refus comportant deux ou trois motifs de refus.

Autres refus art.70 : autres motifs de refus prévus à l'article 70 de la *Loi sur l'aide juridique*.

À l'encontre de la loi : refus parce que la demande est à l'encontre de la *Loi sur l'aide juridique*.

Refus art. 69 : refus en vertu de l'article 69 de la *Loi sur l'aide juridique*.

Volet contributif : contestation du montant de la contribution.

Services exclus : services nommément exclus par la *Loi sur l'aide juridique*.

Décisions rendues par le Comité de révision pour chaque demande de révision

Centres régionaux	NATURE DES DÉCISIONS RENDUES*								
	conf.	conf. autre motif	inf.	inf. en partie	sans comp.	**TOTAL**	désist.	fermés adm.	**GRAND TOTAL**
Montréal	230	15	110	3	0	**358**	38	98	**494**
Bas Saint-Laurent – Gaspésie	41	0	5	2	0	**48**	0	0	**48**
Côte-Nord	3	0	4	0	0	**7**	0	0	**7**
Estrie	32	6	16	1	0	**55**	12	4	**71**
Laurentides-Lanaudière	105	1	27	2	0	**135**	12	32	**179**
Mauricie – Bois-Francs	39	1	17	1	0	**58**	3	10	**71**
Abitibi-Témiscamingue	8	0	2	0	0	**10**	1	2	**13**
Outaouais	49	1	6	3	0	**59**	5	6	**70**
Québec	70	1	33	0	0	**104**	10	25	**139**
Rive-Sud	101	3	42	4	0	**150**	20	16	**186**
Saguenay – Lac Saint-Jean	24	2	15	2	0	**43**	6	6	**55**
TOTAL 2007-2008	**702**	**30**	**277**	**18**	**0**	**1027**	**107**	**199**	**1333**
TOTAL 2006-2007	*680*	*35*	*193*	*3*	*0*	*911*	*97*	*235*	*1243*
TOTAL 2005-2006	*803*	*68*	*178*	*7*	*0*	*1056*	*82*	*219*	*1357*

* conf.: décisions du directeur général confirmées.

conf. autre motif: décisions du directeur général confirmées pour d'autres motifs.

inf.: décisions du directeur général infirmées en totalité.

inf. en partie: décisions du directeur général infirmées en partie.

désist.: demandes de révision retirées.

fermés adm.: dossiers fermés administrativement (plus d'objet, impossible de joindre la partie demanderesse, etc.).

sans comp.: demandes de révision rejetées par le Comité qui n'avait pas compétence pour disposer de la demande.

9.3 Le Service de garde téléphonique

Le Centre régional d'aide juridique de Montréal assure le service de garde téléphonique le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés. Le service de garde téléphonique de jour est assuré par tous les centres régionaux.

Durant l'année 2006-2007, le Service de garde téléphonique avait reçu 31 309 appels téléphoniques. Pour l'année 2007-2008, il en a reçus 33 731 soit une augmentation de 7,7%.

Par ailleurs, pendant les heures normales de bureau, les appels des personnes arrêtées et détenues sont acheminés vers les avocats du réseau qui ont répondu à plus de 2 602 appels.

9.4 Les projets spéciaux

L'Entente concernant l'aide juridique en matière de droit criminel, l'aide juridique aux adolescents visés par la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA) et aux immigrants et aux réfugiés, signée en février 2003, a pris fin le 31 mars 2007. Cette entente portait sur le financement général du régime d'aide juridique par le gouvernement fédéral avec un volet de financement spécifique pour des projets spéciaux.

La Commission des services juridiques a décidé d'assumer à même ses propres fonds le financement de certains de ces services pour l'exercice financier 2007-2008. Ainsi, le projet prévoyant l'amélioration du Service de garde téléphonique a été maintenu ainsi que certains services envers des clientèles cibles, soit les autochtones et les personnes souffrant de troubles mentaux. Dans tous les cas, ces clientèles recevaient déjà des services dans le cadre du programme régulier de l'aide juridique, mais le maintien de ces projets a permis d'assurer un service amélioré à la clientèle.

Au cours de l'exercice financier 2007-2008, la Commission des services juridiques a réévalué ses projets dans le cadre de l'adoption du Plan d'actualisation de répartition des effectifs du réseau de l'aide juridique. La Commission a mis fin au financement ponctuel de ses projets le 31 mars 2008 pour favoriser des solutions à plus long terme.

9.5 Le prix Robert-Sauvé

À l'automne 1999, la Commission créait le prix Robert-Sauvé. Désigné du nom du président fondateur de la Commission, ce prix annuel souligne la contribution exceptionnelle de deux personnes à la promotion des droits des démunis. Un prix est offert à une personne qui travaille au sein du réseau de l'aide juridique du Québec et l'autre à une personne qui œuvre hors réseau.

Lors des journées de formation des avocats du réseau de l'aide juridique de novembre 2007, la Commission a remis le prix Robert-Sauvé à trois (3) récipiendaires.

Pour le volet « grand public » deux candidatures *ex æquo* ont été retenues, soit madame Arlène Gaudreault et monsieur Fernand Côté.

Madame Gaudreault est très engagée dans le domaine de la victimologie depuis le début de sa carrière. Elle a participé à la création de l'Association québécoise Plaidoyers-Victimes et y œuvre depuis.

Monsieur Côté a profité de sa retraite pour s'engager dans l'organisme Les Œuvres de la Maison Delphine pour travailler auprès des jeunes de la rue.

Le volet « réseau » du prix a été décerné à Me Claude Beaulieu pour son implication communautaire et sa dévotion à défendre les plus démunis.

9.6 Le paiement des comptes d'honoraires de la pratique privée

Le guichet unique

Les centres régionaux de l'aide juridique ont confié à la Commission le mandat de gérer pour eux le paiement des comptes d'honoraires des avocats de la pratique privée et ceux des notaires. Ces honoraires sont payés en application du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec sur les conditions d'exercice, la procédure de règlement des différends et le tarif des honoraires des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique* ainsi que du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et la Chambre des notaires du Québec sur les conditions d'exercice, le mode de règlement des différends et le tarif des notaires pour les services rendus dans le cadre de la Loi sur l'aide juridique.*

Les téléservices

La facturation en ligne est de plus en plus utilisée par les avocats et les notaires. Au 31 mars 2008, 2 180 avocats et notaires s'y étaient inscrits.

Parmi les 2 337 avocats et notaires ayant facturé en 2007-2008, 1 692 d'entre eux utilisent la facturation en ligne de la Commission des services juridiques et 488 utilisent les téléservices seulement pour avoir accès à leur dossier de paiement. Les avocats et les notaires bénéficient d'un soutien technique offert pendant les heures d'ouverture de la Commission.

Le paiement

En 2007-2008, le réseau de l'aide juridique a payé 80 716 relevés d'honoraires à 2 196 avocats de la pratique privée et 141 notaires. Des honoraires de 39 400 670 $[2] et des déboursés de 5 570 190 $ ont été versés. Il s'agit d'un paiement moyen d'environ 865 000 $ par semaine. Les avocats ont reçu en moyenne 19 049 $ d'honoraires et les notaires 629 $.

De plus, une somme 758 558 $ a été imputée à la dépense au titre des droits de greffe.

L'expérience moyenne des avocats de la pratique privée qui ont accepté des mandats d'aide juridique au cours de l'exercice est d'environ 15,7 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2008.

La Commission offre le service de paiement par dépôt direct. Le nombre d'avocats et de notaires se prévalant de ce mode de paiement est passé de 265 à 339 en 2007-2008. La Commission constate donc une augmentation de près de 28% du nombre d'utilisateurs de ce service.

L'entente prévoit le paiement d'intérêts lorsque le délai de 30 jours n'est pas respecté. À ce chapitre, la Commission a, en 2007-2008, versé un montant de 7 687 $ en intérêts, soit 0,017% sur des paiements totalisant 44 970 860 $ qui ont été versés aux avocats et notaires. L'obligation de la Commission de payer les honoraires dans le délai de 30 jours est donc remplie à 99,983%.

Au cours de l'exercice financier 2007-2008, la Commission des services juridiques a versé 20 133 $ en intérêts pour faire suite à une sentence arbitrale rendue par la Cour du Québec en 2006. Tous les honoraires supplémentaires et les intérêts dus aux avocats de la pratique privée à la suite de cette sentence arbitrale ont été versés au cours de la présente année financière.

[2] Ne comprend pas un montant de 2 520 061 $ d'honoraires et un montant de 150 153 $ de déboursés qui ont été versés à des avocats de la pratique privée dans le cadre de l'entente entre le ministère de la Justice et la Commission des services juridiques relativement au paiement de la facturation liée aux mégaprocès.

La conciliation

Bien qu'ayant confié la gestion du paiement des honoraires de la pratique privée à la Commission, les centres régionaux continuent d'assumer le traitement des différends logés en vertu de l'entente. Plus particulièrement, ils s'acquittent du traitement des demandes de conciliation. Des dizaines de séances tenues conjointement avec les barreaux de section ont eu lieu et de nombreux différends se sont ainsi réglés.

Les demandes d'arbitrage adressées à la Cour du Québec dans le cadre de l'entente sont gérées autant par les centres que par la Commission lorsqu'elle est elle-même visée par le réclamant.

Les mégaprocès

La Commission des services juridiques a versé à la demande et au nom du ministère de la Justice du Québec un montant de 2 670 214 $ à des avocats de la pratique privée à la suite de certaines décisions des tribunaux dans le cadre de mégaprocès.

La Commission des services juridiques a géré les paiements des comptes engendrés par ces décisions comme elle l'a fait à diverses reprises au cours des dernières années.

TABLEAU 1
RÉPARTITION DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE SELON LE NIVEAU DES HONORAIRES VERSÉS POUR L'EXERCICE FINANCIER 2007-2008

HONORAIRES VERSÉS			NOMBRE D'AVOCATS	%
0,00 $	à	1 000,00 $	488	21%
1 000,01 $	à	10 000,00 $	807	36%
10 000,01 $	à	20 000,00 $	303	14%
20 000,01 $	à	30 000,00 $	175	8%
30 000,01 $	à	40 000,00 $	121	6%
40 000,01 $	à	50 000,00 $	64	3%
50 000,01 $	à	100 000,00 $	169	8%
100 000,01 $	à	125 000,00 $	33	2%
125 000,01 $	et plus		36	2%
TOTAL			**2196**	**100%**

TABLEAU 2
AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE AUXQUELS DES HONORAIRES ONT ÉTÉ VERSÉS AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER SE TERMINANT LE 31 MARS 2008, PAR RÉGION

RÉGIONS	AVOCATS RÉCLAMANTS
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	108
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	156
CÔTE-NORD	79
ESTRIE	277
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	702
MAURICIE – BOIS-FRANCS	420
MONTRÉAL	1 145
OUTAOUAIS	138
QUÉBEC	474
RIVE-SUD	771
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	117
COMMISSION	4
TOTAL	**4 391**

NOTE : Les chiffres ci-haut réfèrent au nombre d'avocats de la pratique privée auxquels des honoraires ont été versés, par la Commission des services juridiques ou pour le compte des centres régionaux, au cours de l'exercice financier se terminant le 31 mars 2008. Ceci ne signifie pas nécessairement que ces avocats ont tous pignon sur rue dans la région dans laquelle ils ont rendu des services en vertu de la *Loi sur l'aide juridique*.

Le nombre réel d'avocats de la pratique privée qui ont reçu des honoraires au cours de l'exercice financier 2007-2008 est de 2 196 avocats.

10. Les **autres** exigences gouvernementales et législatives

10.1 L'accès à l'information

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1), toute personne qui en fait la demande, a droit d'accès aux documents détenus par la Commission des services juridiques, sauf les exceptions prévues à la loi.

Durant l'exercice financier 2007-2008, la Commission a reçu et traité sept demandes d'accès à l'information. Deux demandes ont reçu une réponse positive. Cinq demandes ont reçu des réponses négatives.

Toutes les demandes ont été traitées dans le délai prévu par la loi. Aucune plainte n'a été reçue au sujet du traitement des demandes d'accès, mais une demande de révision a été portée devant la Commission d'accès à l'information.

10.2 La protection des renseignements personnels

En 2007-2008, la Commission a continué à s'assurer de la conformité de ses processus de conservation et de destruction des informations détenues.

En plus de rappeler à ses employés le caractère confidentiel des informations qu'ils détiennent, la Commission s'est assurée de la sécurité des informations au fur et à mesure du développement de ses services informatiques, comme c'est le cas pour le programme de facturation en ligne mis à la disposition des avocats de la pratique privée et des notaires.

Une surveillance continuelle est exercée par les responsables de l'informatique pour détecter les virus. Des informations sur la sécurité sont diffusées régulièrement par courriel aux employés.

10.3 La Politique linguistique

La Commission n'a constaté aucune infraction à sa Politique linguistique au cours du dernier exercice. Aucune plainte ne lui a été soumise.

De plus, conformément à la politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, les versions des principaux logiciels utilisés sont en français, tant pour le logiciel d'admissibilité à l'aide juridique que pour les logiciels de gestion et les logiciels de paiement des honoraires à la pratique privée. Les ajouts et améliorations apportés aux logiciels se conforment également à la politique.

10.4 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques

Conformément au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, la Commission a adopté au cours de l'exercice 1999-2000 le *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques.*

Pour se conformer à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Commission publie ce code d'éthique et de déontologie à l'annexe 2 du présent rapport.

Quant au constat sur la conformité aux règles établies par ce code, aucun manquement n'a été signalé en 2007-2008.

10.5 La Politique sur le harcèlement psychologique

En 2004-2005, la Commission et les centres régionaux ont décidé d'un commun accord de se doter d'une politique commune sur le harcèlement psychologique. Cette politique a été adoptée par les commissaires et les conseils d'administration des centres régionaux. Durant l'année 2004-2005, des sessions d'information ont été données à tout le personnel, employés, avocats et cadres de la Commission et des centres régionaux.

10.6 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

En 2006, la Commission des services juridiques s'est dotée d'un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées conformément aux dispositions de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Cette politique a été adoptée par les commissaires.

Ce sont les centres régionaux qui fournissent les services d'aide juridique à travers la province de Québec. Ils collaborent tous aux objectifs visés par la Commission des services juridiques afin d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services d'aide juridique.

10.7 Le rapport du Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement 2005-2006

Le Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement, dans son rapport rendu public par la présidente du Conseil du trésor en juin 2006, recommande le maintien de la Commission des services juridiques et de son Comité de révision. Il recommande aussi que « la Commission produise l'information de gestion qui lui permettra de mesurer adéquatement son prix de revient par type de dossier selon qu'elle utilise des avocats salariés ou de pratique privée ».[1]

Durant l'exercice financier 2006-2007, la Commission a adopté une résolution afin de donner mandat à une firme comptable reconnue afin d'évaluer la faisabilité et l'opportunité d'une étude sur le prix de revient des dossiers selon le type de dossier et selon que le dossier est traité par un avocat permanent de l'aide juridique ou un avocat de la pratique privée. C'est un objectif que la Commission entend réaliser durant la prochaine année.

10.8 Le plan de développement durable

Dans ses objectifs et orientations 2008-2009, la Commission des services juridiques s'est donné le mandat de produire un plan de développement durable 2009-2013 lequel sera arrimé au Plan stratégique 2009-2013.

[1] *Rapport du Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement 2005-2006, page 56*

11. Les données statistiques **et** le profil de la clientèle

11.1 Les statistiques

L'activité principale d'un avocat permanent du réseau de l'aide juridique consiste à mener à bonne fin le dossier que lui confie son client ou, si ce dernier en exprime le désir, à le référer à un avocat de la pratique privée. Ces différentes activités peuvent se résumer par des tableaux statistiques.

Au total, 257 355 demandes ont été formulées au cours de l'exercice financier 2007-2008 : 215 324 demandes ont été acceptées (83,7%), 37 643 refusées (14,6%) et 4 388 n'étaient pas statuées au 31 mars 2008 (1,7%). Les cas non statués sont des demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été prise. 214 919 (99,8%) cas sont de nature civile, criminelle ou pénale et 405 (0,2%) de nature notariale. Parmi les cas confiés à des avocats, 114 184 (53,1%) concernaient des problèmes en matière civile et 100 735 (46,9%) relevaient du droit criminel ou pénal.

Les commentaires suivants ont été formulés à la suite de l'analyse des informations disponibles dans les tableaux. Les comparaisons se font entre les exercices financiers 2006-2007 et 2007-2008.

1. Le nombre de demandes d'aide juridique est passé de 261 330 en 2006-2007 à 257 355, soit une baisse de 1,5%.

2. Le taux de refus à l'aide juridique dans les régions se situe entre 5,5% et 17,6% pour une moyenne du réseau de 14,6%. Cela représente une hausse de 3,5% du taux de refus comparativement à l'exercice 2006-2007.

3. La répartition en pourcentage des demandes acceptées en matière civile a diminué de 2,4% tandis qu'en matière criminelle et pénale, elle a augmenté de 2,9%.

4. Le pourcentage des dossiers traités par les avocats permanents n'a pas varié de façon significative passant de 46,1% à 46,5%.

5. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents est passé de 98 877 à 99 912.

6. Le nombre de dossiers confiés aux avocats de la pratique privée a connu une baisse de 0,4% entre 2006-2007 et 2007-2008 principalement en matière civile (1,1%). En matière criminelle et pénale, le nombre de dossiers n'a pas varié significativement.

7. Durant l'exercice 2007-2008, le genre de problèmes confiés aux avocats permanents se répartissait comme suit : 25,1% «Familial», 37,7% «Civil autre» et 37,2% «Criminel et pénal».

8. Durant l'exercice 2007-2008, le genre de problèmes confiés aux avocats de la pratique privée se répartissait comme suit : 16,1% «Familial», 28,6% «Civil autre» et 55,3% «Criminel et pénal».

TABLEAU N° 1
RÉPARTITION DES DEMANDES
ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	8 770	7 684	87,6%	976	11,1%	110	1,3%
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	11 502	10 189	88,6%	1 244	10,8%	69	0,6%
CÔTE-NORD	6 150	5 756	93,6%	338	5,5%	56	0,9%
ESTRIE	16 311	13 938	85,4%	1 982	12,2%	391	2,4%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	27 787	23 298	83,8%	4 218	15,2%	271	1,0%
MAURICIE - BOIS-FRANCS	18 758	16 012	85,4%	2 650	14,1%	96	0,5%
MONTRÉAL	84 147	67 481	80,2%	14 785	17,6%	1 881	2,2%
OUTAOUAIS	13 601	11 302	83,1%	2 092	15,4%	207	1,5%
QUÉBEC	27 135	22 963	84,6%	3 768	13,9%	404	1,5%
RIVE-SUD	33 663	28 210	83,8%	4 604	13,7%	849	2,5%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	9 531	8 491	89,1%	986	10,3%	54	0,6%
TOTAL	**257 355**	**215 324**	**83,7%**	**37 643**	**14,6%**	**4 388**	**1,7%**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**12 274**	**6 460**	**52,6%**	**5 497**	**44,8%**	**317**	**2,6%**
TOTAL 2006/2007	261 330	214 836	82,3%	36 962	14,1%	9 532	3,6%
VOLET CONTRIBUTIF 2006/2007	12 288	6 351	51,7%	5 485	44,6%	452	3,7%
TOTAL 2005/2006	263 276	215 955	82,1%	38 009	14,4%	9 312	3,5%
VOLET CONTRIBUTIF 2005/2006	12 394	6 121	49,4%	5 849	47,2%	424	3,4%

TABLEAU N° 1A
RÉPARTITION DES DEMANDES
ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES
AU 31 MARS 2007
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
TOTAL 2006/2007	261 330	214 836	82,3%	36 962	14,1%	9 532	3,6%
TOTAL 2006/2007 RÉVISÉ *	261 330	219 655	84,1%	41 437	15,8%	238	0,1%

* Répartition et résultats suite au traitement au cours de l'exercice financier 2007/2008 des 9532 demandes non-statuées au 31 mars 2007

TABLEAU N° 2
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES
EN MATIÈRE CIVILE, CRIMINELLE ET PÉNALE OU NOTARIALE
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	MATIÈRE CIVILE CRIMINELLE ET PÉNALE	%	MATIÈRE NOTARIALE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	7 684	7 640	99,4%	44	0,6%
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	10 189	10 152	99,6%	37	0,4%
CÔTE-NORD	5 756	5 753	99,9%	3	0,1%
ESTRIE	13 938	13 910	99,8%	28	0,2%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	23 298	23 273	99,9%	25	0,1%
MAURICIE – BOIS-FRANCS	16 012	15 907	99,3%	105	0,7%
MONTRÉAL	67 481	67 412	99,9%	69	0,1%
OUTAOUAIS	11 302	11 294	99,9%	8	0,1%
QUÉBEC	22 963	22 948	99,9%	15	0,1%
RIVE-SUD	28 210	28 158	99,8%	52	0,2%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	8 491	8 472	99,8%	19	0,2%
TOTAL	**215 324**	**214 919**	**99,8%**	**405**	**0,2%**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**6 460**	**6 448**	**99,8%**	**12**	**0,2%**
TOTAL 2006/2007	214 836	214 375	99,8%	461	0,2%
VOLET CONTRIBUTIF 2006/2007	6 351	6 333	99,7%	18	0,3%
TOTAL 2005/2006	215 955	215 384	99,7%	571	0,3%
VOLET CONTRIBUTIF 2005/2006	6 121	6 092	99,5%	29	0,5%

TABLEAU N° 3
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES AVOCATS EN MATIÈRE CIVILE OU CRIMINELLE ET PÉNALE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	MATIÈRE CIVILE	%	MATIÈRE CRIMINELLE ET PÉNALE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	7 640	3 603	47,2%	4 037	52,8%
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	10 152	5 854	57,7%	4 298	42,3%
CÔTE-NORD	5 753	2 475	43,0%	3 278	57,0%
ESTRIE	13 910	7 610	54,7%	6 300	45,3%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	23 273	11 888	51,1%	11 385	48,9%
MAURICIE – BOIS-FRANCS	15 907	8 622	54,2%	7 285	45,8%
MONTRÉAL	67 412	37 008	54,9%	30 404	45,1%
OUTAOUAIS	11 294	5 796	51,3%	5 498	48,7%
QUÉBEC	22 948	11 317	49,3%	11 631	50,7%
RIVE-SUD	28 158	15 771	56,0%	12 387	44,0%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	8 472	4 240	50,0%	4 232	50,0%
TOTAL	**214 919**	**114 184**	**53,1%**	**100 735**	**46,9%**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**6 448**	**4 693**	**72,8%**	**1 755**	**27,2%**
TOTAL 2006/2007	214 375	116 653	54,4%	97 722	45,6%
VOLET CONTRIBUTIF 2006/2007	6 333	4 697	74,2%	1 636	25,8%
TOTAL 2005/2006	215 384	121 296	56,3%	94 088	43,7%
VOLET CONTRIBUTIF 2005/2006	6 092	4 619	75,8%	1 473	24,2%

TABLEAU N° 4
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES AVOCATS PERMANENTS OU À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	7 640	3 864	50,6%	3 776	49,4%
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	10 152	5 806	57,2%	4 346	42,8%
CÔTE-NORD	5 753	2 897	50,4%	2 856	49,6%
ESTRIE	13 910	7 519	54,1%	6 391	45,9%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	23 273	8 933	38,4%	14 340	61,6%
MAURICIE – BOIS-FRANCS	15 907	7 072	44,5%	8 835	55,5%
MONTRÉAL	67 412	29 261	43,4%	38 151	56,6%
OUTAOUAIS	11 294	6 903	61,1%	4 391	38,9%
QUÉBEC	22 948	10 207	44,5%	12 741	55,5%
RIVE-SUD	28 158	13 528	48,0%	14 630	52,0%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	8 472	3 922	46,3%	4 550	53,7%
TOTAL	**214 919**	**99 912**	**46,5%**	**115 007**	**53,5%**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**6 448**	**3 226**	**50,0%**	**3 222**	**50,0%**
TOTAL 2006/2007	214 375	98 877	46,1%	115 498	53,9%
VOLET CONTRIBUTIF 2006/2007	6 333	3 223	50,9%	3 110	49,1%
TOTAL 2005/2006	215 384	98 519	45,7%	116 865	54,3%
VOLET CONTRIBUTIF 2005/2006	6 092	2 845	46,7%	3 247	53,3%

TABLEAU N° 4A
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE
CONFIÉES À DES AVOCATS PERMANENTS OU
À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	3 603	1 814	50,3%	1 789	49,7%
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	5 854	3 610	61,7%	2 244	38,3%
CÔTE-NORD	2 475	1 411	57,0%	1 064	43,0%
ESTRIE	7 610	4 634	60,9%	2 976	39,1%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	11 888	5 604	47,1%	6 284	52,9%
MAURICIE – BOIS-FRANCS	8 622	4 225	49,0%	4 397	51,0%
MONTRÉAL	37 008	19 383	52,4%	17 625	47,6%
OUTAOUAIS	5 796	4 534	78,2%	1 262	21,8%
QUÉBEC	11 317	6 496	57,4%	4 821	42,6%
RIVE-SUD	15 771	8 384	53,2%	7 387	46,8%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	4 240	2 683	63,3%	1 557	36,7%
TOTAL	**114 184**	**62 778**	**55,0%**	**51 406**	**45,0%**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**4 693**	**2 332**	**49,7%**	**2 361**	**50,3%**
TOTAL 2006/2007	116 653	64 687	55,5%	51 966	44,5%
VOLET CONTRIBUTIF 2006/2007	4 697	2 379	50,6%	2 318	49,4%
TOTAL 2005/2006	121 296	67 271	55,5%	54 025	44,5%
VOLET CONTRIBUTIF 2005/2006	4 619	2 140	46,3%	2 479	53,7%

TABLEAU N° 4B
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À DES AVOCATS PERMANENTS PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4 037	2 050	50,8%	1 987	49,2%
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	4 298	2 196	51,1%	2 102	48,9%
CÔTE-NORD	3 278	1 486	45,3%	1 792	54,7%
ESTRIE	6 300	2 885	45,8%	3 415	54,2%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	11 385	3 329	29,2%	8 056	70,8%
MAURICIE – BOIS-FRANCS	7 285	2 847	39,1%	4 438	60,9%
MONTRÉAL	30 404	9 878	32,5%	20 526	67,5%
OUTAOUAIS	5 498	2 369	43,1%	3 129	56,9%
QUÉBEC	11 631	3 711	31,9%	7 920	68,1%
RIVE-SUD	12 387	5 144	41,5%	7 243	58,5%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	4 232	1 239	29,3%	2 993	70,7%
TOTAL	**100 735**	**37 134**	**36,9%**	**63 601**	**63,1%**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**1 755**	**894**	**50,9%**	**861**	**49,1%**
TOTAL 2006/2007	97 722	34 190	35,0%	63 532	65,0%
VOLET CONTRIBUTIF 2006/2007	1 636	844	51,6%	792	48,4%
TOTAL 2005/2006	94 088	31 248	33,2%	62 840	66,8%
VOLET CONTRIBUTIF 2005/2006	1 473	705	47,9%	768	52,1%

TABLEAU N° 5
DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL)
ET CRIMINELLE CONFIÉS AUX AVOCATS PERMANENTS
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	3 864	1 814	46,9%	654	16,9%	1 160	30,0%	2 050	53,1%
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	5 806	3 610	62,2%	1 231	21,2%	2 379	41,0%	2 196	37,8%
CÔTE-NORD	2 897	1 411	48,7%	406	14,0%	1 005	34,7%	1 486	51,3%
ESTRIE	7 519	4 634	61,6%	1 466	19,5%	3 168	42,1%	2 885	38,4%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	8 933	5 604	62,7%	2 385	26,7%	3 219	36,0%	3 329	37,3%
MAURICIE – BOIS-FRANCS	7 072	4 225	59,7%	1 612	22,8%	2 613	36,9%	2 847	40,3%
MONTRÉAL	29 261	19 383	66,2%	8 704	29,7%	10 679	36,5%	9 878	33,8%
OUTAOUAIS	6 903	4 534	65,7%	1 953	28,3%	2 581	37,4%	2 369	34,3%
QUÉBEC	10 207	6 496	63,6%	1 927	18,9%	4 569	44,7%	3 711	36,4%
RIVE-SUD	13 528	8 384	62,0%	3 600	26,6%	4 784	35,4%	5 144	38,0%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	3 922	2 683	68,4%	1 158	29,5%	1 525	38,9%	1 239	31,6%
TOTAL	**99 912**	**62 778**	**62,8%**	**25 096**	**25,1%**	**37 682**	**37,7%**	**37 134**	**37,2%**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**3 226**	**2 332**	**72,3%**	**1 658**	**51,4%**	**674**	**20,9%**	**894**	**27,7%**
TOTAL 2006/2007	98 877	64 687	65,5%	25 875	26,2%	38 812	39,3%	34 190	34,5%
VOLET CONTRIBUTIF 2006/2007	3 223	2 379	73,8%	1 709	53,0%	670	20,8%	844	26,2%
TOTAL 2005/2006	98 519	67 271	68,3%	27 763	28,2%	39 508	40,1%	31 248	31,7%
VOLET CONTRIBUTIF 2005/2006	2 845	2 140	75,2%	1 618	56,9%	522	18,3%	705	24,8%

TABLEAU N° 6

DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL) ET CRIMINELLE CONFIÉS AUX AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMIMEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	3 776	1 789	47,4%	609	16,1%	1 180	31,3%	1 987	52,6%
BAS ST-LAURENT – GASPÉSIE	4 346	2 244	51,6%	877	20,2%	1 367	31,4%	2 102	48,4%
CÔTE-NORD	2 856	1 064	37,3%	442	15,5%	622	21,8%	1 792	62,7%
ESTRIE	6 391	2 976	46,6%	1 421	22,2%	1 555	24,3%	3 415	53,4%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	14 340	6 284	43,8%	2 824	19,7%	3 460	24,1%	8 056	56,2%
MAURICIE – BOIS-FRANCS	8 835	4 397	49,8%	1 945	22,0%	2 452	27,8%	4 438	50,2%
MONTRÉAL	38 151	17 625	46,2%	3 865	10,1%	13 760	36,1%	20 526	53,8%
OUTAOUAIS	4 391	1 262	28,7%	589	13,4%	673	15,3%	3 129	71,3%
QUÉBEC	12 741	4 821	37,8%	1 614	12,7%	3 207	25,1%	7 920	62,2%
RIVE-SUD	14 630	7 387	50,5%	3 632	24,8%	3 755	25,7%	7 243	49,5%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	4 550	1 557	34,2%	740	16,3%	817	17,9%	2 993	65,8%
TOTAL	**115 007**	**51 406**	**44,7%**	**18 558**	**16,1%**	**32 848**	**28,6%**	**63 601**	**55,3%**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**3 222**	**2 361**	**73,3%**	**1 592**	**49,4%**	**769**	**23,9%**	**861**	**26,7%**
TOTAL 2006/2007	115 498	51 966	45,0%	19 311	16,7%	32 655	28,3%	63 532	55,0%
VOLET CONTRIBUTIF 2006/2007	3 110	2 318	74,5%	1 558	50,1%	760	24,4%	792	25,5%
TOTAL 2005/2006	116 865	54 025	46,3%	21 003	18,0%	33 022	28,3%	62 840	53,7%
VOLET CONTRIBUTIF 2005/2006	3 247	2 479	76,3%	1 667	51,3%	812	25,0%	768	23,7%

TABLEAU N° 7
RÉPARTITION DES DEMANDES NON STATUÉES
AU 31 MARS 2008 PAR RÉGION
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL NON STATUÉES*	ATTESTATIONS CONDI-TIONNELLES	%	EN SUSPENS	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	110	1	0,9%	109	99,1%
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	69	10	14,5%	59	85,5%
CÔTE-NORD	56	8	14,3%	48	85,7%
ESTRIE	391	218	55,8%	173	44,2%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	271	3	1,1%	268	98,9%
MAURICIE – BOIS-FRANCS	96	1	1,0%	95	99,0%
MONTRÉAL	1 881	1 276	67,8%	605	32,2%
OUTAOUAIS	207	18	8,7%	189	91,3%
QUÉBEC	404	147	36,4%	257	63,6%
RIVE-SUD	849	352	41,5%	497	58,5%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	54	2	3,7%	52	96,3%
TOTAL	**4 388**	**2 036**	**46,4%**	**2 352**	**53,6%**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**317**	**109**	**34,4%**	**208**	**65,6%**
TOTAL 2006/2007	9 532	5 758	60,4%	3 774	39,6%
VOLET CONTRIBUTIF 2006/2007	452	168	37,2%	284	62,8%
TOTAL 2005/2006	9 312	5 604	60,2%	3 708	39,8%
VOLET CONTRIBUTIF 2005/2006	424	150	35,4%	274	64,6%

* Demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

TABLEAU N° 7A
RÉPARTITION EN 2007/2008 DES DEMANDES NON STATUÉES
AU 31 MARS 2007 PAR RÉGION
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	DEMANDES NON STATUÉES* AU 31/03/2007	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	SOLDE DEMANDES NON STATUÉES	%	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	223	96	43,0%	127	57,0%	-	0,0%	57	59,4%	39	40,6%
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	59	19	32,2%	40	67,8%	-	0,0%	12	63,2%	7	36,8%
CÔTE-NORD	94	40	42,6%	42	44,7%	12	12,8%	32	80,0%	8	20,0%
ESTRIE	353	195	55,2%	157	44,5%	1	0,3%	154	79,0%	41	21,0%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	458	231	50,4%	220	48,1%	7	1,5%	144	62,3%	87	37,7%
MAURICIE – BOIS-FRANCS	530	306	57,7%	197	37,2%	27	5,1%	227	74,2%	79	25,8%
MONTRÉAL	5 984	2 997	50,1%	2 985	49,9%	2	0,0%	2 686	89,6%	311	10,4%
OUTAOUAIS	226	94	41,6%	131	58,0%	1	0,4%	38	40,4%	56	59,6%
QUÉBEC	393	242	61,6%	151	38,4%	-	0,0%	161	66,5%	81	33,5%
RIVE-SUD	1 133	557	49,2%	388	34,2%	188	16,6%	415	74,5%	142	25,5%
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	79	42	53,2%	37	46,8%	-	0,0%	25	59,5%	17	40,5%
TOTAL	**9 532**	**4 819**	**50,6%**	**4 475**	**46,9%**	**238**	**2,5%**	**3 951**	**82,0%**	**868**	**18,0%**

* Demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

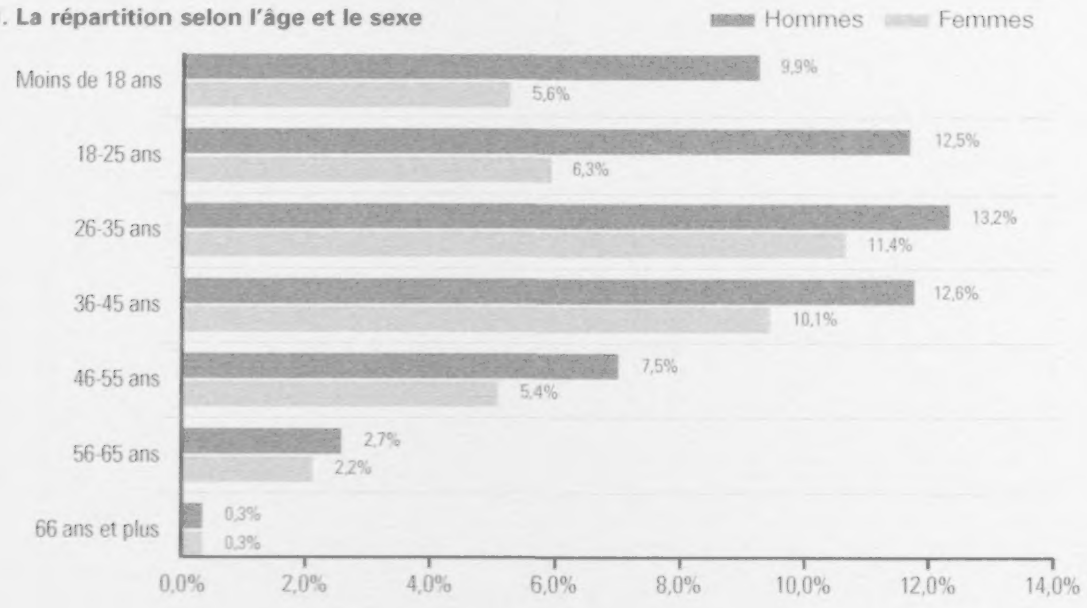
Le présent tableau fait état du résultat de la répartition des demandes non-statuées au 31 mars 2007 en terme de demandes acceptées et de demandes refusées. Les demandes acceptées sont réparties en demandes traitées par les avocats permanents ou référées aux avocats de la pratique privée.

11.2 Le profil de la clientèle

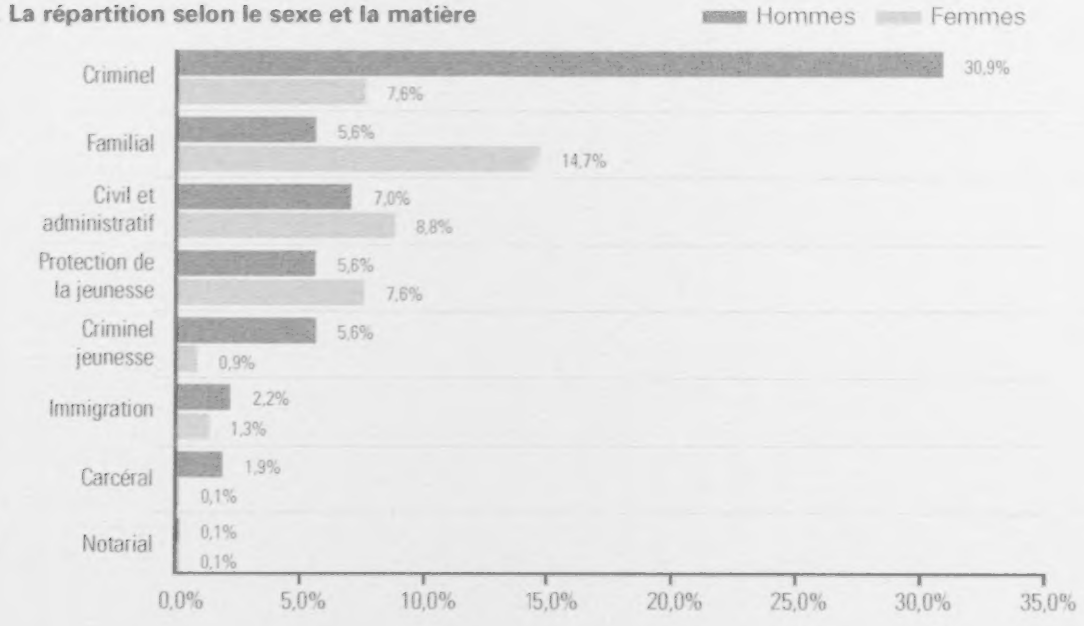
En 2007-2008, 59% des bénéficiaires de l'aide juridique sont des hommes et 41% sont des femmes.

La répartition des dossiers se fait de la façon suivante :

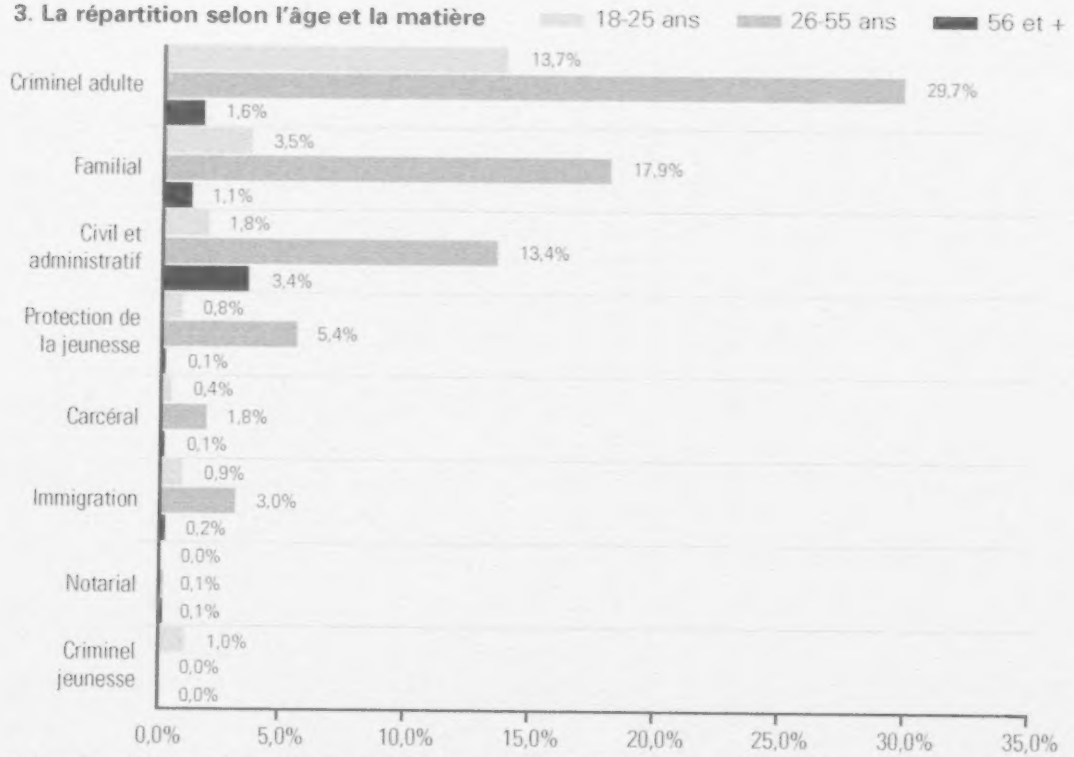
1. La répartition selon l'âge et le sexe



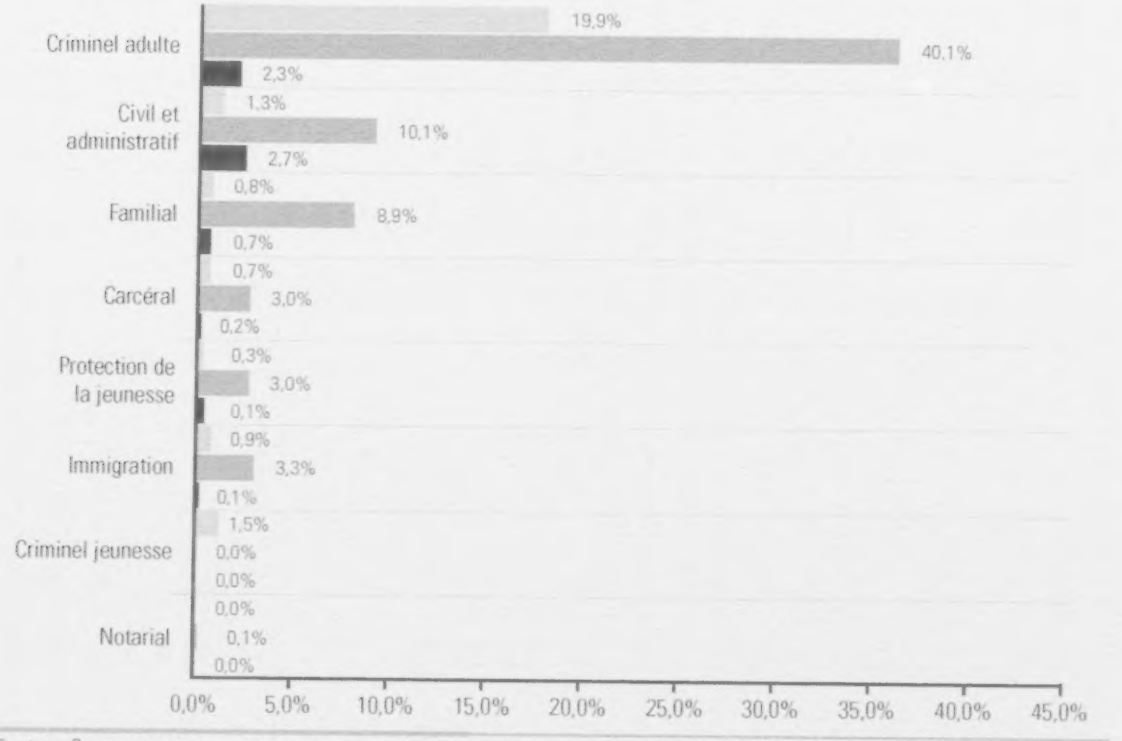
2. La répartition selon le sexe et la matière



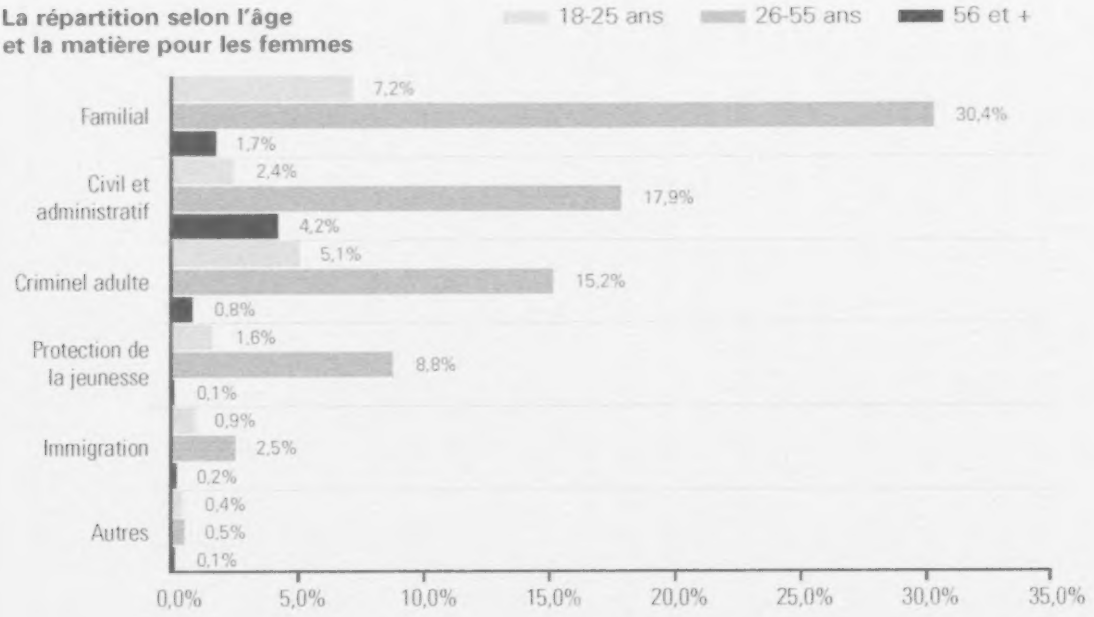
3. La répartition selon l'âge et la matière



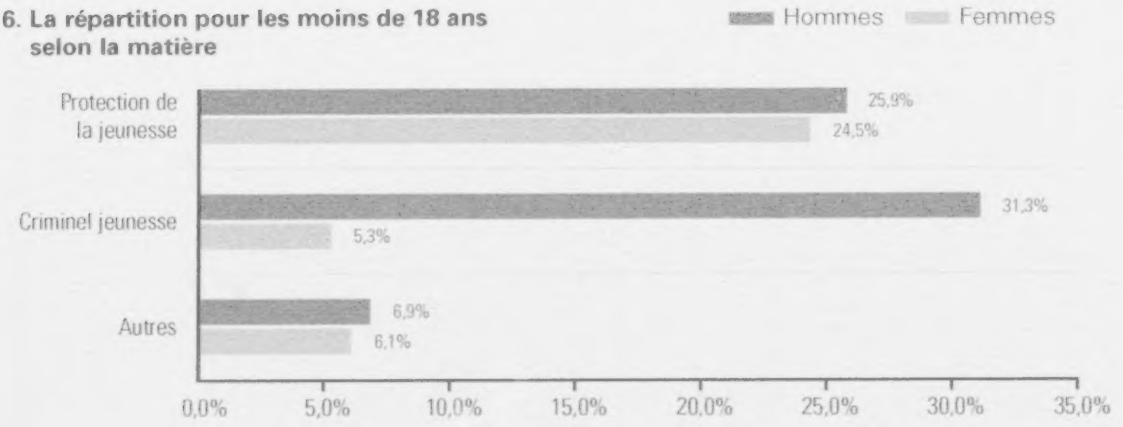
4. La répartition selon l'âge et la matière pour les hommes



5. La répartition selon l'âge et la matière pour les femmes



6. La répartition pour les moins de 18 ans selon la matière



12. **Les** ressources

12.1 Les ressources humaines

La Commission nomme et rémunère les employés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Au 31 mars 2008, la Commission comptait 53 personnes à son emploi.

La situation du réseau au 31 mars 2008 était la suivante : l'aide juridique avait des bureaux dans 96 villes du Québec, comprenant 118 unités, dont 92 bureaux ouverts à plein temps et 26 bureaux ouverts à temps partiel. La liste des bureaux se retrouve à l'annexe 5 du présent rapport.

Les effectifs budgétisés du réseau de l'aide juridique étaient de 360 avocats salariés et de 488,9 autres professionnels et employés de soutien, pour un total de 848,9 employés à temps complet. De plus, 15 stagiaires du programme du Barreau étaient à l'emploi dans les divers centres régionaux.

Au 31 mars 2008, le réseau comprenait 181 avocates et 179 avocats; 15,5% des avocats du réseau avaient moins de 35 ans.

L'expérience moyenne des avocats salariés du réseau, en excluant les remplaçants, est d'environ 21,2 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2008.

AVOCATS, AUTRES PROFESSIONNELS, EMPLOYÉS DE SOUTIEN ET STAGIAIRES ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLET (E.T.C.) RÉMUNÉRÉS POUR L'EXERCICE 2007-2008

RÉGIONS	AVOCATS	AUTRES PROFESSIONNELS ET EMPLOYÉS DE SOUTIEN	STAGIAIRES	TOTAL
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES	10,7	39,0	-	49,7
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	13,3	17,2	0,5	31,0
BAS ST-LAURENT – GASPÉSIE	18,2	27,9	1,9	48,0
CÔTE-NORD	9,6	12,6	-	22,2
ESTRIE	27,5	32,8	0,5	60,8
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	25,8	36,4	1,5	63,7
MAURICIE – BOIS-FRANCS	20,7	26,0	0,5	47,2
MONTRÉAL	103,1	130,0	6,0	239,1
OUTAOUAIS	25,9	35,7	0,4	62,0
QUÉBEC	37,6	46,4	1,9	85,9
RIVE-SUD	40,9	47,3	2,2	90,4
SAGUENAY – LAC ST-JEAN	15,0	19,6	0,5	35,1
	348,3	**470,9**	**15,9**	**835,1**[1]
EFFECTIFS BUDGETISÉS 2007-2008	**360,0**	**488,9**	**15,0**	**863,9**

[1] Excluant le personnel du Service de garde téléphonique

12.2 Les ressources financières

Pour l'exercice 2007-2008, la subvention accordée à la Commission s'élevait à 128 982 043 $, les revenus autonomes ont été de 3 844 484 $ comparativement à 2 948 393 $ pour l'exercice antérieur.

Les dépenses totales pour l'exercice 2007-2008 s'élevaient à 127 526 689 $ incluant les dépenses financées par les réserves de 83 761 $. Globalement, l'excédent des produits sur les charges de l'exercice est de 5 299 838 $ dont 2 855 000 $ provient d'une réévaluation ayant un effet à la baisse des comptes à payer et frais courus aux avocats de la pratique privée (voir note 13 des états financiers consolidés). Au 31 mars 2008, la Commission des services juridiques présentait une réserve générale se situant à 14 921 662 $.

Au cours de l'exercice, la Commission a convenu de présenter distinctement de la réserve générale l'actif net réservé pour pourvoir aux fluctuations des charges et débours de la pratique privée et des vacances courues, afin de mieux informer le lecteur sur la disponibilité de ses ressources. Cette modification a été présentée rétroactivement et a eu pour effet de diminuer la réserve générale de 1 939 104 $ au 31 mars 2007 et d'augmenter l'actif net réservé à cette fin du même montant.

Ainsi, au 31 mars 2008, l'actif net du fonds d'administration comprend un excédent de 4 644 084 $ (1 939 104 $ en 2007) des octrois à recevoir consentis par le gouvernement du Québec pour permettre à la Commission d'adopter la comptabilité d'exercice à l'égard des charges et débours de la pratique privée et des vacances du personnel, sur les charges courues correspondantes. Cet excédent ne peut être utilisé qu'à seule fin de pourvoir aux variations d'estimations de ces charges courues.

12.3 Les états financiers consolidés au 31 mars 2008

HAREL DROUIN - PKF

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ

AU 31 MARS 2008

HAREL DROUIN-PKF, S.E.N.C.R.L.
COMPTABLES AGRÉÉS

Membre du réseau PKF International

215, rue Saint-Jacques, bureau 1200, Montréal (Québec) Canada H2Y 1M6
Téléphone : (514) 845-9253 Télécopieur : (514) 845-3859 info@hd-pkf.ca www.hd-pkf.ca

HAREL DROUIN - PKF

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ
AU 31 MARS 2008

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS	1
ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS	
Fonds d'administration	
Résultats	2
Évolution des actifs nets	3
Résultats et évolution des soldes de fonds de responsabilité professionnelle et d'incendie et vol	4
Bilan	5
Flux de trésorerie	6
Notes afférentes aux états financiers	7 - 18
Renseignements complémentaires	19 - 22

HAREL DROUIN-PKF, *S.E.N.C.R.L.*
COMPTABLES AGRÉÉS

Membre du réseau PKF International
215, rue Saint-Jacques, bureau 1200, Montréal (Québec) Canada H2Y 1M6
Téléphone : (514) 845-9253 Télécopieur : (514) 845-3859 *info@hd-pkf.ca* www.hd-pkf.ca

HAREL DROUIN - PKF

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Aux membres de la
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Nous avons vérifié le bilan consolidé de la Commission des services juridiques au 31 mars 2008 et les états consolidés des résultats et de l'évolution des actifs nets du fonds d'administration, des flux de trésorerie ainsi que l'état consolidé des résultats et de l'évolution des soldes de fonds de responsabilité professionnelle et d'incendie et vol de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Commission. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers consolidés donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Commission au 31 mars 2008 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Harel Drouin - PKF

Montréal, le 28 mai 2008

HAREL DROUIN-PKF, S.E.N.C.R.L.
COMPTABLES AGRÉÉS

Membre du réseau PKF International
215, rue Saint-Jacques, bureau 1200, Montréal (Québec) Canada H2Y 1M6
Téléphone : (514) 845-9253 Télécopieur : (514) 845-3859 info@hd-pkf.ca
www.hd-pkf.ca

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

FONDS D'ADMINISTRATION
RÉSULTATS CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008

	Opérations		Pratique privée (article 52)		Projets spéciaux		Total	
	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007
PRODUITS								
Octrois du gouvernement du Québec								
Réguliers	79 000 000 $	86 580 230 $	44 771 200 $	46 653 300 $	- $	- $	123 771 200 $	133 233 530 $
Réguliers - méga-procès	-	-	3 015 843	-	-	-	3 015 843	-
Droits de greffe	1 436 443	1 392 714	758 557	802 286	-	-	2 195 000	2 195 000
Projets spéciaux fédéraux	-	-	-	-	-	3 423 769	-	3 423 769
	80 436 443	87 972 944	48 545 600	47 455 586	-	3 423 769	128 982 043	138 852 299
CHARGES	81 923 521	88 397 359	45 603 168	42 891 695	-	3 423 769	127 526 689	134 712 823
	(1 487 078)	(424 415)	2 942 432	4 563 891	-	-	1 455 354	4 139 476
AUTRES PRODUITS (Note 6)	3 238 567	2 327 777	605 917	620 616	-	-	3 844 484	2 948 393
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	1 751 489 $	1 903 362 $	3 548 349 $	5 184 507 $	- $	- $	5 299 838 $	7 087 869 $

Les renseignements complémentaires font partie intégrante des états financiers consolidés.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

FONDS D'ADMINISTRATION
ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008

	2008				2007			
	Réserve générale	Actif net investi en immobilisations	Actif net affecté d'origine interne (Note 7)	Total	Réserve générale	Actif net investi en immobilisations	Actif net affecté d'origine interne (Note 7)	Total
SOLDE AU DÉBUT DÉJÀ ÉTABLI	15 508 412 $	1 382 358 $	- $	16 890 770 $	9 550 547 $	1 083 093 $	- $	10 633 640 $
Modifications comptables (Note 3)	(1 939 104)	-	1 939 104	-	-	-	-	-
SOLDE AU DÉBUT REDRESSÉ	13 569 308	1 382 358	1 939 104	16 890 770	9 550 547	1 083 093	-	10 633 640
OPÉRATIONS								
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	2 739 163	(837 664)	(150 020)	1 751 480	3 686 551	(591 293)	(1 191 896)	1 903 362
Investissements nets en immobilisations :								
Utilisation de la réserve générale (Note 8)	(1 830)	1 830	-	-	(377 477)	377 477	-	-
À même les opérations de l'exercice	(520 964)	520 964	-	-	(371 825)	371 825	-	-
Versements sur la dette à long terme et les contrats de location-acquisition :								
À même les opérations de l'exercice	(337 899)	337 899	-	-	(141 256)	141 256	-	-
Virements aux Fonds de responsabilité professionnelle et d'incendie et vol	(1 250 000)	-	-	(1 250 000)	(750 000)	-	-	(750 000)
Virements de l'excédent (insuffisance) des produits sur les charges des Fonds de responsabilité professionnelle et d'incendie et vol	30 535	-	-	30 535	(80 739)	-	-	(80 739)
	659 005	23 039	(150 020)	532 024	1 965 254	299 265	(1 191 896)	1 072 623
PRATIQUE PRIVÉE								
Excédent des produits sur les charges	693 349	-	2 855 000	3 548 349	2 053 807	-	3 131 000	5 184 807
SOLDE À LA FIN	14 921 662 $	1 405 397 $	4 644 084 $	20 971 143 $	13 569 308 $	1 382 358 $	1 939 104 $	16 890 770 $

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES 4

RÉSULTATS ET ÉVOLUTION DES SOLDES DE FONDS CONSOLIDÉS DE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE ET D'INCENDIE ET VOL
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008

	2008			2007
	Fonds responsabilité professionnelle	Fonds incendie et vol	Total	Total
PRODUITS				
Revenu d'intérêts	86 789 $	37 785 $	124 574 $	74 878 $
CHARGES				
Honoraires professionnels et autres charges	94 039	-	94 039	155 617
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(7 250)	37 785	30 535	(80 739)
SOLDE DES FONDS AU DÉBUT	1 500 000	750 000	2 250 000	1 500 000
Virement de l'excédent (insuffisance) de l'exercice de (à) la réserve générale du fonds d'administration	7 250	(37 785)	(30 535)	80 739
Virement de la réserve générale du fonds d'administration	1 000 000	250 000	1 250 000	750 000
SOLDE À LA FIN	2 500 000 $	1 000 000 $	3 500 000 $	2 250 000 $

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES 5

BILAN CONSOLIDÉ
AU 31 MARS 2008

	Fonds d'administration	Fonds responsabilité professionnelle	Fonds incendie et vol	2008	2007
		ACTIF			
ACTIF À COURT TERME					
Encaisse (Note 5)	17 869 919 $	11 $	10 $	17 869 940 $	13 312 188 $
Fonds en fidéicommis (Note 6)	329 854	-	-	329 854	496 388
Débiteurs (Note 10)	44 007 050	-	-	44 007 050	46 441 285
Frais payés d'avance	546 590	-	-	546 590	496 781
Avances sur traitements différés	234 086	-	-	234 086	202 364
Placements temporaires (Note 11)	-	2 508 870	1 003 548	3 512 418	2 250 249
	62 987 479	2 508 881	1 003 558	66 499 918	63 199 255
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (Note 12)	2 807 190	-	-	2 807 190	2 754 834
	65 794 669 $	2 508 881 $	1 003 558 $	69 307 108 $	65 954 089 $
		PASSIF			
PASSIF À COURT TERME					
Créditeurs (Note 13)	42 853 955 $	8 881 $	3 558 $	42 866 394 $	44 806 101 $
Traitements différés	172 630	-	-	172 630	212 222
Produits perçus par anticipation (Note 14)	395 148	-	-	395 148	422 520
Portion à court terme de la dette à long terme (Note 16)	302 043	-	-	302 043	238 708
	43 723 776	8 881	3 558	43 736 215	45 679 551
OCTROIS SPÉCIAUX REPORTÉS AFFÉRENTS AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES (Note 15)	83 006	-	-	83 006	370 748
DETTE À LONG TERME (Note 16)	1 016 744	-	-	1 016 744	763 020
	44 823 526	8 881	3 558	44 835 965	46 813 319
		AVOIR			
ACTIF NET INVESTI EN IMMOBILISATIONS CORPORELLES	1 405 397	-	-	1 405 397	1 382 358
ACTIF NET AFFECTÉ D'ORIGINE INTERNE (Note 7)	4 644 084	2 500 000	1 000 000	8 144 084	4 189 104
ACTIF NET NON AFFECTÉ - RÉSERVE GÉNÉRALE	14 921 662	-	-	14 921 662	13 569 308
	20 971 143	2 500 000	1 000 000	24 471 143	19 140 770
	65 794 669 $	2 508 881 $	1 003 558 $	69 307 108 $	65 954 089 $

AU NOM DU CONSEIL

Administrateur

Administrateur

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES 6

FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008

	2008	2007
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT (Note 9)		
Excédent des produits sur les charges		
Opérations	1 751 489 $	1 903 362 $
Pratique privée	3 548 349	5 184 507
Fonds d'assurance responsabilité professionnelle et d'incendie et vol	30 535	(80 739)
	5 330 373	7 007 130
Amortissement - immobilisations corporelles	1 134 752	1 052 650
Amortissement - octrois spéciaux reportés afférents aux immobilisations corporelles	(287 742)	(334 669)
Perte (gain) sur disposition d'immobilisations corporelles	(9 356)	14 895
Variations d'éléments du fonds de roulement (Note 9)		
Variation de la juste valeur des placements	(12 169)	-
Opérations	6 239 809	5 305 682
Pratique privée	(5 893 756)	(9 009 360)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	6 501 911	4 036 328
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Dette à long terme	400 800	189 650
Octrois spéciaux reportés afférents aux immobilisations corporelles	-	63 398
Versements sur la dette à long terme	(337 899)	(267 944)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	62 901	(14 896)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Fonds en fidéicommis	166 534	56 716
Acquisition de placements	(1 250 000)	(750 000)
Acquisition d'immobilisations corporelles	(933 399)	(1 020 474)
Cession d'immobilisations corporelles	9 805	3 229
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(2 007 060)	(1 710 529)
VARIATION NETTE DE L'ENCAISSE	4 557 752	2 310 903
ENCAISSE AU DÉBUT	13 312 188	11 001 285
ENCAISSE À LA FIN	17 869 940 $	13 312 188 $

L'encaisse exclut les fonds détenus en fidéicommis.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2008

1. IDENTIFICATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

La Commission des services juridiques est constituée en vertu de la Loi sur l'aide juridique au Québec et offre des services d'avocats et de notaires aux personnes économiquement défavorisées.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

a) **Principes de consolidation**

Les états financiers consolidés comprennent les comptes de la Commission des services juridiques et des centres régionaux suivants contrôlés par la Commission :

Centre communautaire juridique de Montréal (incluant Services juridiques communautaires de Pointe Saint-Charles et Petite Bourgogne inc.);
Centre communautaire juridique des Laurentides-Lanaudière;
Centre communautaire juridique de la Rive-Sud;
Centre communautaire juridique de Québec;
Centre communautaire juridique de l'Outaouais (incluant la Clinique juridique populaire de Hull inc.);
Centre communautaire juridique de l'Estrie;
Centre communautaire juridique du Saguenay - Lac-Saint-Jean;
Centre communautaire juridique de la Mauricie - Bois-Francs;
Centre communautaire juridique du Bas-Saint-Laurent - Gaspésie;
Centre communautaire juridique de la Côte-Nord;
Centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue.

b) **Fonds de responsabilité professionnelle**

Ce fonds a pour objectif le paiement des règlements de poursuites en responsabilité contre les avocats du réseau et les commissaires de la Commission.

c) **Fonds incendie et vol**

Ce fonds a pour objectif de défrayer les coûts reliés à des incendies ou des vols dans les locaux du réseau.

d) **Actif net non affecté - réserve générale**

La réserve générale constituée par la direction de la Commission sert à assumer les obligations et engagements de la Commission.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2008

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

e) Estimations comptables

Pour dresser les états financiers, la direction de la Commission doit faire des estimations et établir des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés à titre d'éléments d'actif et de passif, la présentation des éventualités à la date des états financiers ainsi que sur les montants présentés à titre de produits et charges au cours de l'exercice. Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont les provisions pour honoraires courus de la pratique privée et les éventualités. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

f) Constatation des apports

Les octrois réguliers de la Commission sont constatés aux résultats de l'exercice dont ils visent les charges.

Les octrois spéciaux sont constatés aux produits selon la méthode du report. Selon cette méthode, les produits sont reconnus aux livres au fur et à mesure que les charges afférentes sont constatées.

Les octrois spéciaux ayant servi à acquérir des immobilisations sont reportés et amortis au même rythme que lesdites immobilisations.

g) Pratique privée (article 52)

Les honoraires, les débours et les intérêts payés à la pratique privée (article 52) sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, et les produits sont comptabilisés selon les montants autorisés par le gouvernement du Québec.

h) Volet contributif

Les produits relatifs aux frais administratifs et les autres contributions des bénéficiaires sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

i) Mémoires de frais et remboursements des coûts de l'aide juridique

Les produits de mémoire de frais et les remboursements des coûts de l'aide juridique sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité de caisse en raison de l'incertitude entourant leur recouvrement.

j) Placements

Les placements désignés comme détenus à des fins de transaction sont comptabilisés à leur juste valeur. La juste valeur des certificats de dépôt est établie au coût augmenté des intérêts courus.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2008

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

k) Actifs et passifs financiers détenus aux fins de transaction

Les actifs et passifs financiers détenus aux fins de transaction représentent des instruments financiers acquis ou pris en charge principalement en vue de revente ou de rachat à court terme. Ils sont constatés à la juste valeur à la date du bilan. Tout gain ou perte est présenté aux résultats de l'exercice au cours duquel il se produit. L'organisme a effectué le choix de désigner à titre d'actifs et passifs financiers détenus aux fins de transaction l'encaisse, les fonds en fidéicommis, les placements temporaires ainsi que les comptes clients et fournisseurs.

l) Autres passifs

Les passifs désignés comme étant « autres passifs » sont évalués au coût après amortissement selon la méthode du taux effectif. L'organisme a désigné les emprunts à long terme et les obligations en vertu de contrat de location-acquisition comme étant des autres passifs.

m) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont inscrites au coût et sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire selon les durées suivantes :

Équipement informatique et bureautique	3 ans
Mobilier et équipement de bureau	5 ans
Améliorations locatives	Durée restante des baux, maximum 10 ans

n) Avantage incitatif de location perçu d'avance

L'avantage incitatif de location relié à des améliorations locatives est amorti linéairement sur la durée restante du bail.

m) Virements de fonds

Les résolutions de la Commission prévoient que la réserve du fonds incendie et vol doit être de 1 000 000 $ (750 000 $ en 2007) et celle du fonds de responsabilité professionnelle de 2 500 000 $ (1 500 000 $ en 2007). Ainsi, tout excédent ou insuffisance des produits sur les charges doit être viré au (du) fonds d'administration.

n) Avantages sociaux futurs

Les employés de la Commission et des centres régionaux bénéficient de l'un des régimes de retraite à prestations déterminées suivants, administrés par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) :

- Le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP);
- Le régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE);
- Le régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS).

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2008

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

n) **Avantages sociaux futurs (suite)**

Il incombe au gouvernement du Québec de pourvoir au paiement d'une portion ou de l'ensemble des prestations de ces régimes de retraite interentreprises.

La Commission comptabilise la charge relative à ces régimes de retraite selon les montants de contributions exigibles, lesquels totalisent 2 892 802 $ pour l'exercice (2 843 458 $ pour l'exercice précédent).

3. MODIFICATIONS DE CONVENTIONS COMPTABLES

a) Au cours de l'exercice, la Commission a appliqué, et ce, de façon rétroactive sans redressement, les nouvelles recommandations de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) quant à la comptabilisation, l'évaluation et la présentation des instruments financiers suite à la publication des chapitres 3855, Instruments financiers – comptabilisation et évaluation, 3862, Instruments financiers – informations à fournir, 3863, Instruments financiers – présentation, ainsi que 3865, Couvertures. Les actifs et passifs financiers de l'organisme étant composés principalement de trésorerie et équivalents de trésorerie, de comptes clients et fournisseurs et de dettes à long terme conclues aux conditions du marché, aucun impact significatif ne découle de l'application de ces nouvelles normes.

b) Au cours de l'exercice, deux centres communautaires juridiques ont redressé rétroactivement leurs états financiers pour tenir compte d'améliorations locatives financées par le bailleur, non constatées au bilan. Ces redressements ont eu pour effet d'augmenter les immobilisations corporelles au 31 mars 2007 de 557 489 $, d'augmenter la dette à long terme au 31 mars 2007 de 568 417 $ et de réduire les apports reportés afférents aux immobilisations corporelles de 10 928 $ à cette date.

Ces redressements ont également eu pour effet de réduire les charges locatives, taxes et permis de 155 661 $ et d'augmenter la charge d'intérêts sur la dette à long terme de 28 973 $ et la charge d'amortissement des immobilisations corporelles de 126 688 $ pour l'exercice terminé le 31 mars 2007.

c) Au cours de l'exercice, la Commission a convenu de présenter distinctement de la réserve générale l'actif net réservé pour pourvoir aux fluctuations des charges et débours de la pratique privée et des vacances courues, afin de mieux informer le lecteur sur la disponibilité de ses ressources. Cette modification a été présentée rétroactivement et a eu pour effet de diminuer la réserve générale de 1 939 104 $ au 31 mars 2007 et d'augmenter l'actif net réservé à cette fin du même montant.

4. MODIFICATIONS FUTURES DE CONVENTIONS COMPTABLES

Au cours de l'exercice débutant le 1er avril 2008, l'organisme appliquera la nouvelle recommandation de l'ICCA quant à des informations à fournir concernant l'actif net suite à la publication du chapitre 1535, *Informations à fournir concernant le capital*. La direction fournira des informations qualitatives sur les objectifs et procédures de gestion de l'actif net et sur le respect des exigences en matière de maintien d'actifs nets. Elle devra également fournir des informations quantitatives sur la composition du capital de l'organisme en vertu de la définition établie par la direction.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2008

5. RESTRICTIONS SUR L'ENCAISSE ET LES FONDS EN FIDÉICOMMIS

Certains employés des centres communautaires juridiques se sont prévalus d'une clause de la convention collective leur permettant de faire retenir à la source des sommes d'argent en prévision d'un congé sabbatique à traitement différé. Les fonds en fidéicommis sont déposés à cette fin.

L'encaisse comprend également 162 773 $ (187 180 $ en 2007) déposé à cette fin.

6. AUTRES PRODUITS

	2008	2007
Opérations		
Volet contributif[a]	910 099 $	838 582 $
Mémoires de frais	29 317	20 789
Remboursements des coûts de l'aide juridique	527 382	438 310
Intérêts	944 509	725 828
Autres	16 386	26 647
Solde d'octroi - projets spéciaux fédéraux	513 327	-
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles	9 805	5 891
Amortissement - octrois spéciaux reportés afférents aux immobilisations corporelles	287 742	271 730
	3 238 507 $	2 327 777 $
Pratique privée (article 52)		
Contributions des bénéficiaires	605 917 $	620 816 $

[a] Depuis le 1er janvier 1997, la Loi sur l'aide juridique prévoit l'admissibilité de certains bénéficiaires moyennant une contribution de leur part.

Volet contributif des opérations

Contributions des bénéficiaires	649 126 $	581 739 $
Frais administratifs	255 035	247 285
Intérêts	5 938	9 558
	910 099 $	838 582 $

7. ACTIF NET AFFECTÉ D'ORIGINE INTERNE

L'actif net du fonds d'administration comprend un excédent de 4 644 084 $ (1 939 104 $ en 2007) des octrois à recevoir consentis par le gouvernement du Québec pour permettre à la Commission d'adopter la comptabilité d'exercice à l'égard des charges et débours de la pratique privée et des vacances du personnel, sur les charges courues correspondantes. Cet excédent ne peut être utilisé qu'à seule fin de pourvoir aux variations d'estimations de ces charges courues.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2008

8. RÉSERVE GÉNÉRALE

L'excédent des produits sur les charges de l'exercice comprend un montant de 531 697 $ (452 162 $ en 2007) représentant l'excédent des octrois du gouvernement du Québec pour les droits de greffe sur la facturation de ces droits.

Les charges et les montants investis en immobilisations corporelles de l'exercice comprennent les sommes suivantes utilisées à même le solde d'ouverture de la réserve générale, sur résolution de la direction :

	2008	2007
Travaux sur l'équité salariale		
Services professionnels	42 979 $	- $
Frais de déplacement	38 523	-
Autres charges	429	-
Plan directeur informatique		
Matériel et logiciels	-	144 906
Services professionnels	-	11 881
Autres charges	-	13 397
Montants constatés aux charges d'opération de l'exercice	81 931	170 184
Montants investis en immobilisations corporelles	1 830	377 477
	83 761 $	547 661 $

9. INFORMATIONS SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

Les variations d'éléments du fonds de roulement se détaillent comme suit :

	2008	2007
Opérations		
Débiteurs	5 450 078 $	5 114 565 $
Frais payés d'avance	(49 809)	3 806
Avances sur traitements différés	(31 702)	(106 135)
Créditeurs	959 022	129 804
Traitements différés	(39 592)	52 707
Produits perçus par anticipation	(48 188)	110 935
	6 239 809 $	5 305 682 $
Pratique privée		
Débiteurs	(3 015 843) $	(5 806 591) $
Créditeurs	(2 898 729)	(3 200 486)
Produits perçus par anticipation	20 816	(2 283)
	(5 893 756) $	(9 009 360) $

Les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement incluent des intérêts versés de 64 789 $ (32 775 $ en 2007).

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2008

10. DÉBITEURS

	2008	2007
Intérêts courus	21 257 $	20 812 $
Avances au fonds de responsabilité professionnelle	8 881	25 292
Avances au fonds incendie et vol	3 558	12 643
Octrois du gouvernement du Québec		
Droits de greffe	-	2 195 000
Traitements et vacances courus	5 806 591	5 806 591
Pratique privée	35 131 000	35 131 000
Pratique privée - Méga-procès	3 015 843	-
Projets spéciaux - non récurrents (Note 15)	-	3 192 514
Autres	19 920	57 433
	44 007 050 $	46 441 285 $

11. PLACEMENTS TEMPORAIRES

	2008	2007
Fonds de responsabilité professionnelle		
Certificats de dépôt au taux de 3,70 % (4,05 % en 2007) échéant en mai 2008	2 508 870 $	1 500 166 $
Fonds incendie et vol		
Certificats de dépôt au taux de 3,70 % (4,05 % en 2007) échéant en mai 2008	1 003 548 $	750 083 $

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2008

12. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2008			2007
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	VALEUR NETTE	VALEUR NETTE
Matériel informatique et bureautique	4 024 558 $	3 255 031 $	769 527 $	996 962 $
Mobilier et équipement de bureau	1 756 972	1 172 569	584 403	665 260
Améliorations locatives	1 795 061	605 528	1 189 533	846 192
	7 576 591	5 033 128	2 543 463	2 508 414
Immobilisations acquises en vertu de contrats de location-acquisition				
Mobilier et équipement de bureau	516 690	268 577	248 113	219 790
Matériel informatique et bureautique	201 598	185 984	15 614	26 630
	718 288	454 561	263 727	246 420
	8 294 879 $	5 487 689 $	2 807 190 $	2 754 834 $

13. CRÉDITEURS

	2008	2007
Comptes fournisseurs et frais courus	1 255 378 $	962 146 $
Comptes à payer et frais courus d'avocats de la pratique privée	29 145 000	32 000 000
Avances du fonds d'administration, sans intérêts	12 439	37 535
Salaires et retenues à la source	3 641 767	3 065 095
Vacances courues	7 148 507	6 998 487
Droits de greffe		
Opérations	904 746	940 552
Pratique privée	758 557	802 286
	42 866 394 $	44 806 101 $

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2008

14. PRODUITS PERÇUS PAR ANTICIPATION

	2008	2007
Avantage incitatif de location	133 788 $	135 433 $
Volet contributif - permanence	53 795	100 338
Volet contributif - pratique privée	207 565	186 749
	395 148 $	422 520 $

15. OCTROIS AFFÉRENTS AUX PROJETS SPÉCIAUX

La Commission s'est vu octroyer des subventions non récurrentes pour la réalisation de projets spéciaux.

Les montants obtenus ont été utilisés comme suit :

	2008	2007
Octrois à recevoir (à payer) au début	3 192 514 $	(231 514) $
Montants utilisés pour financer les charges des projets spéciaux de l'exercice	-	3 360 630
Montants utilisés pour acquérir des immobilisations	-	63 398
Montants reçus	(3 192 514)	-
Octrois à recevoir à la fin	- $	3 192 514 $

Octrois spéciaux reportés afférents aux immobilisations corporelles

	2008	2007
Solde au début	370 748 $	642 019 $
Octrois spéciaux utilisés pour acquérir des immobilisations	-	63 398
Amortissement constaté aux produits de l'exercice	(287 742)	(334 669)
	83 006 $	370 748 $

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2008

16. DETTE À LONG TERME

	2008	2007
Emprunts de la Société immobilière du Québec pour l'acquisition d'améliorations locatives, à des taux variant de 4,20 % à 5 %, échéant de 2010 à 2017	1 042 530 $	732 285 $
Obligations découlant de contrats de location-acquisition échéant de 2008 à 2013	276 257	269 443
	1 318 787	1 001 728
Portion à court terme	302 043	238 708
	1 016 744 $	763 020 $

Les remboursements en capital de la dette à long terme à effectuer durant les cinq prochains exercices sont les suivants :

2008	212 425 $
2009	227 734
2010	170 832
2011	130 268
2012	104 774

Les paiements exigibles et le solde des obligations sont les suivants :

2008	107 062 $
2009	81 251
2010	68 527
2011	46 683
2012	24 377
	327 900
Montant représentant les intérêts à des taux variant de 5,65 % à 14,77 %	51 643
Solde des obligations	276 257 $

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2008

17. ENGAGEMENTS

Contrats de location

La Commission et les centres communautaires juridiques se sont engagés, en vertu de contrats de location, à verser une somme de 21 638 006 $ pour des locaux et de l'équipement. Les paiements minimaux exigibles pour les cinq prochains exercices sont les suivants :

	Locaux	Équipements
2009	6 053 266 $	133 302 $
2010	4 602 220 $	89 044 $
2011	3 429 145 $	51 364 $
2012	2 683 420 $	30 292 $
2013	2 420 067 $	27 036 $

18. ÉVENTUALITÉS ET ÉVÉNEMENT SUBSÉQUENT

a) Certains centres communautaires juridiques et la Commission font l'objet de poursuites pour des montants importants. Concernant ces poursuites, s'il y avait pour la Commission obligation d'acquitter des réclamations dont il n'est pas possible présentement d'estimer le montant, la perte qui en résulterait serait comptabilisée comme charge de l'exercice. Ce montant concerne des poursuites professionnelles pour lesquelles un fonds de responsabilité professionnelle est prévu aux états financiers.

Actuellement, le fonds de responsabilité professionnelle présente une réserve de 2 500 000 $. En raison des risques de poursuites, une insuffisance possible du fonds persiste. Par contre, la direction estime qu'il est probable que ces charges soient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

b) À la fin de l'exercice, des négociations sont en cours concernant le dossier d'équité salariale ainsi que la convention collective des avocats échue depuis le 31 mars 2007. En ce qui concerne l'équité salariale, il est présentement impossible de déterminer le montant qui serait payé rétroactivement. Les charges reliées à ces éléments seront comptabilisées lorsqu'elles seront connues.

En ce qui concerne la convention collective échue des avocats, une provision de 2 % de la masse salariale, fondée sur le règlement des dernières conventions collectives, est constatée aux états financiers. Tout règlement inférieur ou supérieur à ce montant sera constaté lorsque connu.

La direction estime qu'il est probable que ces charges soient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

c) Au cours de l'exercice et subséquemment à la fin de l'exercice, des griefs de reclassification de postes de travail des employés de soutien ont été déposés. Il est présentement impossible de prévoir l'issue de ces griefs et les montants, le cas échéant, qui pourraient être payés. Les charges reliées à ces éléments seront comptabilisées lorsqu'elles seront connues.

La direction estime qu'il est probable que ces charges soient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2008

19. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Au cours de l'exercice, la Commission a effectué les opérations suivantes avec des sociétés contrôlées par le gouvernement du Québec. Elle a comptabilisé une charge de loyer de 5 033 751 $ (5 149 651 $ en 2007) payable à la Société immobilière du Québec et des droits de greffe payables au ministre de la Justice du Québec pour 1 485 948 $ (1 558 141 $ en 2007), ainsi que diverses charges d'opération totalisant 398 138 $ (384 853 $ en 2007) à d'autres sociétés et organismes du gouvernement du Québec. Un solde de 1 663 303 $ (1 742 838 $ en 2007) relativement aux droits de greffe est payable au 31 mars 2008 et apparaît à la note 13.

De plus, la Commission a perçu au cours de l'exercice des octrois du gouvernement du Québec totalisant 81 195 000 $ (88 775 230 $ en 2007) pour les opérations et droits de greffe, 44 771 200 $ (46 653 300 $ en 2007) pour la pratique privée et 3 015 843 $ pour le recouvrement de charges liées à des méga-procès.

Les soldes à recevoir relativement à ces opérations apparaissent à la note 10.

Ces opérations sont mesurées à la valeur d'échange qui est la valeur de la contrepartie convenue entre les parties.

20. INSTRUMENTS FINANCIERS

La juste valeur de l'encaisse, des fonds en fidéicommis, des débiteurs, des placements temporaires, des comptes fournisseurs et des traitements différés à payer est comparable à leur juste valeur en raison de leur échéance prochaine.

La juste valeur des obligations en vertu de contrats de location-acquisition et des emprunts à long terme s'établissait au 31 mars 2008 à 1 271 246 $, contre une valeur comptable de 1 318 787 $. La juste valeur a été calculée d'après des rentrées de fonds futures des instruments de dette présentement en circulation, actualisées au taux courant du marché qui s'applique à la Commission pour des instruments similaires.

21. CHIFFRES COMPARATIFS

Aux fins de comparaison, certains chiffres des états financiers consolidés de l'exercice précédent ont fait l'objet d'une nouvelle classification.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES 19

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008

	2008	2007
CHARGES		
OPÉRATIONS		
Administration		
Charges locatives, taxes et permis	6 092 636 $	5 955 435 $
Frais de déplacement	1 057 698	959 542
Amortissement - immobilisations corporelles	1 134 752	989 711
Services professionnels	562 267	704 278
Télécommunications	763 180	659 570
Fournitures de bureau	593 991	532 385
Cotisations professionnelles	514 752	461 429
Bibliothèque	455 102	417 726
Entretien et réparations	425 221	411 045
Formation professionnelle	415 774	366 756
Frais postaux	334 540	326 906
Autres frais administratifs	328 827	305 472
Ameublement et équipement de bureau	407 179	285 799
Réunion des administrateurs	105 404	94 257
Intérêts sur la dette à long terme	64 789	61 748
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	449	20 786
Information	22 296	16 868
Électricité	2 801	3 545
	13 281 658	12 573 258
Traitements et charges sociales		
Avocats	42 699 404	39 908 315
Autres	22 344 732	32 348 544
	65 044 136	72 256 859
Débours judiciaires		
Volet gratuit		
Civils	3 071 113	3 104 718
Criminels	403 500	344 719
	3 474 613	3 449 437
Volet contributif		
Civils	103 814	98 880
Criminels	19 300	18 925
	123 114	117 805
	3 597 727	3 567 242
	81 923 521 $	88 397 359 $

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008

	2008	2007
PRATIQUE PRIVÉE (article 52)		
Volet gratuit		
Honoraires		
Civils	16 723 871 $	18 074 889 $
Criminels	21 091 167	17 164 199
Notaires	76 377	88 407
	37 891 415	35 327 495
Débours[1]		
Civils	4 047 158	4 099 048
Criminels	1 634 969	1 587 457
Notaires	41 293	45 571
	5 723 420	5 732 076
Autres frais	39 862	90 441
Intérêts	28 640	7 292
	68 502	97 733
	43 683 337	41 157 304
Volet contributif		
Honoraires		
Civils	1 108 419	1 169 101
Criminels	469 115	209 736
Notaires	3 396	9 010
	1 580 930	1 387 847
Débours[2]		
Civils	258 140	280 621
Criminels	80 656	63 707
Notaires	105	2 216
	338 901	346 544
	1 919 831	1 734 391
	45 603 168 $	42 891 695 $

1. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 4 247 170 $ (4 434 841 $ en 2007) et d'autres débours de 1 476 250 $ (1 351 652 $ en 2007).

2. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 274 858 $ (293 116 $ en 2007) et d'autres débours de 64 042 $ (56 976 $ en 2007).

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008

	2008	2007
RÉSULTATS CONSOLIDÉS - PROJETS SPÉCIAUX		
PRODUITS (Note 15)		
Octrois spéciaux - charges	- $	3 360 630 $
Amortissement - octrois spéciaux reportés afférents aux immobilisations corporelles	-	62 939
Revenus autonomes	-	200
	-	3 423 769
CHARGES		
Administration		
Amortissement - immobilisations corporelles	-	62 939
Charges locatives, taxes et permis	-	78 369
Frais de déplacement	-	77 323
Télécommunication	-	54 238
Ameublement et équipement de bureau	-	49 452
Fournitures de bureau	-	25 401
Cotisations professionnelles	-	32 065
Entretien et réparations	-	47 527
Services professionnels	-	13 133
Bibliothèque	-	11 339
Autres frais administratifs	-	18 716
Formation professionnelle	-	14 265
Frais postaux	-	3 694
Information	-	1 818
	-	490 279
Traitements et charges sociales		
Avocats	-	1 997 933
Autres	-	463 023
	-	2 460 956
PRATIQUE PRIVÉE (article 52)		
Volet gratuit		
Honoraires		
Civils	-	201 008
Criminels	-	189 737
Notaires	-	995
	-	391 740

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008

	2008	2007
RÉSULTATS CONSOLIDÉS - PROJETS SPÉCIAUX (suite)		
PRATIQUE PRIVÉE (article 52) (suite)		
Volet gratuit (suite)		
Débours		
Civils	- $	39 332 $
Criminels	-	22 519
Notaires	-	100
	-	61 951
Total volet gratuit	-	453 691
Volet contributif		
Honoraires		
Civils	-	12 709
Criminels	-	2 512
Notaires	-	76
	-	15 297
Débours		
Civils	-	3 065
Criminels	-	469
Notaires	-	12
	-	3 546
Total volet contributif	-	18 843
Total pratique privée	-	472 534
	-	3 423 769
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	- $	- $

13. Les orientations **et les** objectifs 2008-2009

Les orientations et les objectifs de la Commission des services juridiques s'inscrivent dans le cadre général défini lors de l'adoption du Plan stratégique 2006-2009 prévoyant les enjeux et les orientations de la Commission des services juridiques auxquels s'ajoutent des objectifs annuels supplémentaires.

La Commission des services juridiques préparera au cours de l'année 2008-2009 la mise à jour de son plan stratégique pour la période allant du 1er avril 2009 au 31 mars 2013. Ce plan sera arrimé au Plan de développement durable 2009-2013 qui sera préparé au cours de la prochaine année.

A. LES ORIENTATIONS ET LES OBJECTIFS DÉCOULANT DU PLAN STRATÉGIQUE 2006-2009

ENJEU 1 **Assurer l'accessibilité à la justice**

Orientation 1 **Amélioration des services aux citoyens**

- Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle eu égard aux services reçus (Cible 2)
- Mettre en œuvre la hausse des seuils d'admissibilité (Cible 4)
- Instaurer un service de comparutions téléphoniques et l'arrimer au service provincial déployé par le Directeur des poursuites criminelles et pénales (Cible 5)
- Analyser les impacts financiers d'une modification de la base annuelle d'évaluation de l'admissibilité à l'aide juridique à une autre base (hebdomadaire ou mensuelle) (Cible 6)

Orientation 2 **Augmenter la visibilité du réseau de l'aide juridique**

- Favoriser l'implication communautaire des employés et le réseautage (Cible 3)

ENJEU 2 **Gérer efficacement les ressources**

Orientation 3 **Gestion moderne des ressources matérielles**

- Développer de nouvelles approches de communication (Cible 2)
- Améliorer les modes de perception en procédant à l'implantation du programme de gestion du volet contributif et des cas de recouvrement et compléter la formation du personnel et des utilisateurs (Cible 3)

Orientation 4 **Gestion des ressources humaines**

- Favoriser et mesurer la satisfaction du personnel (Cible 1)

ENJEU 3 **Favoriser la concertation et la collaboration avec les partenaires**

Orientation 5 **Amélioration des services aux avocats de la pratique privée et aux notaires**

- Favoriser la concertation des agents conciliateurs (Cible 2)

B. LES ORIENTATIONS ET LES OBJECTIFS ANNUELS

- Préparer le Plan stratégique 2009-2013
- Préparer le plan de développement durable 2009-2013 et l'arrimer au Plan stratégique 2009-2013
- Réviser le Plan d'action de la Commission à l'égard des personnes handicapées
- Veiller au maintien de l'équilibre de la mixité du régime en poursuivant l'application du Plan d'actualisation de répartition des effectifs
- Veiller à l'application du Plan d'actualisation de répartition des effectifs du réseau de l'aide juridique et en assurer le monitorage
- Mettre en valeur le volet contributif prévu au *Règlement de l'aide juridique* relativement à l'admissibilité financière et en faire la promotion. Former le personnel du réseau de l'aide juridique à cet égard
- Proposer et mettre en œuvre une solution intégrée pour offrir des services aux personnes accusées dans le cadre de procédures criminelles qualifiées de « mégaprocès »
- Initier une campagne de publicité au moyen de divers outils de communication
- Actualiser et moderniser le site Internet de la Commission des services juridiques
- Favoriser la finalisation de la négociation et le renouvellement des conventions collectives des employés (Laurentides-Lanaudière et Côte-Nord)
- Poursuivre les travaux sur l'équité salariale
- Débuter les travaux en prévision du renouvellement de la convention collective des avocats
- Adopter un code d'éthique et de déontologie applicable au personnel de la Commission des services juridiques et en favoriser l'adoption par le réseau de l'aide juridique
- Gérer et mettre en application le nouveau tarif des honoraires des avocats de la pratique privée dès sa mise en vigueur
- Répondre aux demandes gouvernementales fédérales et provinciales en regard du paiement des honoraires des avocats de la pratique privée dans le cadre de procédures exceptionnelles

14. ANNEXES

ANNEXE 1

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Commission des services juridiques et les Centres régionaux d'aide juridique

La Déclaration de services aux citoyens

1. Mission de l'organisation

La Commission des services juridiques veille à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes financièrement admissibles.

La Commission est composée de douze membres nommés par le gouvernement et choisis en raison de leur contribution à l'étude et à la solution des problèmes juridiques des milieux défavorisés.

Les centres régionaux, au nombre de onze, fournissent les services d'aide juridique sur le territoire du Québec.

Ces centres sont institués par la Commission des services juridiques et leur conseil d'administration est formé de douze membres nommés par cette dernière.

2. Nos services

Les services d'aide juridique couverts par le régime sont rendus aux personnes financièrement admissibles, gratuitement ou moyennant le versement d'une contribution. Cette contribution, déterminée par règlement, est toujours perçue par le centre d'aide juridique.

Principaux champs d'activités :

Familial, matrimonial, protection de la jeunesse, justice pénale pour adolescents, criminel, carcéral, administratif, social, civil et immigration.

Prestation des services d'aide juridique :

- Représentation par avocat devant un tribunal en 1re instance ou en appel, en demande ou en défense;
- Assistance d'un avocat dans certains cas expressément prévus par la Loi;
- Consultation juridique avec un avocat;
- Consultation téléphonique avec un avocat, accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, lors d'une arrestation ou en cas de détention;
- Information juridique sur les droits et obligations des bénéficiaires;
- Implication communautaire des avocats;
- Certains services peuvent être rendus par un notaire.

Modalités d'accès aux services :

- Appel téléphonique pour prise de rendez-vous dans un délai utile.
- Accueil avec ou sans rendez-vous, généralement au bureau le plus près du lieu de la résidence du requérant.
- En cas d'urgence, accès à un avocat pour la prestation des actes conservatoires à la préservation des droits.

3. Nos engagements

Accessibilité des services

A) Bureaux

Il existe plus de cent (100) bureaux d'aide juridique dans plus de quatre-vingt-dix-huit (98) villes du Québec où les services d'aide juridique sont dispensés selon les besoins de la population. Votre demande d'aide juridique est généralement complétée au bureau d'aide juridique le plus près de votre résidence.

L'organisation physique des bureaux d'aide juridique contribue à vous assurer le respect de la confidentialité de vos échanges avec le personnel. Les avocats ont à leur disposition des bureaux fermés.

B) Heures de bureau

Chaque bureau d'aide juridique affiche ses heures fixes d'ouverture.

C) Accès téléphonique

Nous vous répondons rapidement et de manière courtoise en identifiant notre organisation et en vous accueillant avec un mot de bienvenue.

Nous donnons suite avec diligence au message qui nous indique votre nom, votre numéro de téléphone et le nom de la personne à qui vous désirez parler.

D) Délai et prise de rendez-vous

1. Nous vérifions l'urgence des services requis et un rendez-vous est fixé en temps utile.
2. Nous vous indiquons les principaux documents pertinents à fournir pour établir votre admissibilité à l'aide juridique.

E) Publicité des services

Nous faisons connaître les services d'aide juridique au public en général et à la clientèle cible en particulier :

1. En publiant la liste des bureaux, leur adresse et numéro de téléphone;
2. En diffusant l'information décrivant les services, les règles d'admissibilité, les droits et obligations du requérant d'aide juridique;
3. En veillant à la mise en place et au maintien des affiches du Service de garde d'aide juridique dans les postes de police;
4. En faisant connaître les services d'aide juridique auprès des organismes et ministères desservant notre clientèle.

F) Accès par les détenus

Une personne peut requérir et obtenir, de son lieu de détention, les services d'un avocat de l'aide juridique.

Fourniture des services

A) Généralement, vous êtes accueilli au jour et à l'heure fixés pour votre rendez-vous à l'aide juridique et vous rencontrez, s'il y a lieu, un avocat.

B) Dès le premier contact avec un employé de l'aide juridique, vous bénéficiez du **secret professionnel** et de la **confidentialité** dans toutes vos communications et démarches.

Qualité des services

Disponibilité et diligence

L'avocat fait preuve, dans l'exercice de sa profession, d'une disponibilité et d'une diligence raisonnable.

Un avocat d'un bureau d'aide juridique est présent à la Cour lorsque nécessaire et y rencontre son client, s'il y a lieu.

Les membres du personnel agissent avec diligence raisonnable dans la réalisation du travail confié.

Dans le cadre de leurs conditions de travail, les membres du personnel de soutien sont disponibles en tout temps, répondent aux clients et leur transmettent l'information pertinente.

4. Un système de gestion efficace des plaintes

Les plaintes constituent pour le réseau de l'aide juridique, une source d'informations qui lui permet d'améliorer la prestation de services aux citoyens.

Les plaintes sont relatives à l'accessibilité, à la prestation et à la qualité des services; elles sont reçues et traitées confidentiellement.

Nous vous suggérons de faire part de votre plainte au directeur ou au responsable du bureau d'aide juridique.

Lorsque vous n'avez pas obtenu satisfaction, vous devez faire parvenir votre plainte par écrit au directeur général du centre concerné.

Un formulaire est mis à votre disposition à cette fin dans les bureaux d'aide juridique.

5. Votre collaboration est requise

Pour recevoir un service de qualité, dans le délai indiqué, vous devez nous fournir les renseignements et documents demandés tant pour le traitement de votre demande d'aide juridique que pour le traitement de votre dossier.

6. Amélioration des services

La Commission des services juridiques et les centres entendent améliorer de façon continue la qualité de leurs services. À cette fin, ils pourront vous consulter pour mieux connaître vos attentes et vos besoins; les résultats de cette consultation seront publiés dans le rapport de gestion déposé annuellement auprès du Ministère de la Justice.

Révisée le 16 mars 2006

ANNEXE 2

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30, a. 3.0.1 et 3.0.2); *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G. O. II 3474)

CHAPITRE I

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique, de favoriser la transparence au sein de la Commission des services juridiques et de responsabiliser ses administrateurs.
2. Le présent code s'applique aux administrateurs de la Commission. Sont administrateurs de la Commission :
   a) Les douze membres nommés par le gouvernement après consultation, incluant le président et le vice-président.
   b) Le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité ou son délégué.

   Seuls le président et le vice-président sont des administrateurs rémunérés, à plein temps.

CHAPITRE II

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

3. Les administrateurs de la Commission sont nommés ou désignés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

   Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.
4. L'administrateur de la Commission est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (L.R.Q., c. M-30) et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*,(Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G. O. II 3474) ainsi que ceux établis dans le présent code.

   En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

   L'administrateur de la Commission qui, à la demande de la Commission, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, est tenu aux mêmes obligations.
5. L'administrateur de la Commission est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

   Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information exige le respect de la confidentialité.

6. L'administrateur de la Commission doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

7. Le président et le vice-président doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

8. L'administrateur de la Commission doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

   Il doit dénoncer à la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

   Sous réserve de l'article 5, l'administrateur de la Commission nommé ou désigné par un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

9. Le président et le vice-président ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Commission dans laquelle ils sont nommés.

   Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

   Tout autre administrateur de la Commission qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme ou entreprise dans lequel il est nommé ou désigné doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président et le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

   Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de l'organisme ou de l'entreprise par lesquelles il serait aussi visé.

10. L'administrateur de la Commission ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

11. L'administrateur de la Commission ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

12. Le président et le vice-président doivent exercer leurs fonctions de façon exclusive sauf si les autorités qui les ont nommés les nomment ou les désignent aussi à d'autres fonctions. Le Vice-président peut, toutefois, avec le consentement du président exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

    Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

13. L'administrateur de la Commission ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. L'administrateur de la Commission ne peut, directement ou indirectement, accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. L'administrateur de la Commission doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.

17. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    Les administrateurs de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec l'administrateur de la Commission qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

18. Le président doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs de la Commission.

CHAPITRE III

ACTIVITÉS POLITIQUES

19. Le président ou le vice-président qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

20. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

21. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

22. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

23. Le président ou le vice-président qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 21 ou à l'article 22 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à une autre personne est proclamée élue.

24. Le président ou le vice-président, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

CHAPITRE IV

RÉMUNÉRATION

25. Le président et le vice-président n'ont droit, pour l'exercice de leurs fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci. Cette rémunération ne peut comprendre, même en partie, des avantages pécuniaires.

    Les autres administrateurs n'ont droit à aucune rémunération; cependant, les dépenses encourues pour assister aux réunions leur sont remboursées.

    26. Le président ou le vice-président révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.

27. Le président ou le vice-président qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

28. Le président ou le vice-président qui a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur de la Commission pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur de la Commission est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

29. Le président ou le vice-président qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

30. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par le président ou le vice-président de la Commission n'est pas visé par les articles 27 à 29.

31. La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 27 et 28 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

32. Les articles 27, 28 et 29 s'appliquent aux retours dans le secteur public effectués après le 31 août 1998.

CHAPITRE V

PROCESSUS DISCIPLINAIRE

33. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

34. L'administrateur de la Commission à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération s'il y a lieu, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

35. L'autorité compétente fait part à l'administrateur de la Commission des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

36. Sur conclusion que l'administrateur de la Commission a contrevenu à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* et son Règlement ou au présent code, l'autorité compétente lui impose une sanction.

    En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation de l'administrateur de la Commission, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération s'il y a lieu, l'administrateur de la Commission pour une période d'au plus trente jours.

37. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur de la Commission est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

38. Toute sanction imposée à un administrateur de la Commission, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

ANNEXE 3

LE PLAN D'ACTION DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES POUR L'ANNÉE 2006

1. La mission de la Commission des services juridiques.

La Commission des services juridiques voit à la mise en œuvre de la *Loi sur l'aide juridique* depuis son entrée en vigueur en septembre 1972. Elle est un organisme gouvernemental composé de douze membres (les commissaires) nommés par le gouvernement. Cinquante-cinq personnes travaillent à la Commission des services juridiques, quinze avocats incluant le président et la vice-présidente ainsi que quarante employés et cadres.

La Commission des services juridiques voit à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes financièrement admissibles tout en s'assurant de la gestion efficace des services et des ressources qui y sont affectés. Pour ce faire, elle a formé et développé onze centres régionaux d'aide juridique qui desservent toutes les régions administratives du Québec. Ces centres régionaux sont des personnes morales. Les demandes d'aide juridique sont traitées par les employés et les avocats à l'emploi de ces centres. Les services juridiques sont offerts, soit par les avocats à l'emploi d'un centre juridique, soit par un avocat de la pratique privée qui accepte de représenter un client en vertu d'un mandat d'aide juridique.

En plus de veiller au financement des centres régionaux d'aide juridique, la Commission a pour mission de développer des programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles sur leurs droits et leurs obligations. Elle s'assure qu'un service de consultation est disponible 24 heures par jour et 7 jours par semaine en matière criminelle et pénale pour toute personne requérant l'assistance d'un avocat au moment de son arrestation ou de sa détention au Québec. Elle voit au paiement des honoraires des avocats de la pratique privée qui ont accepté des mandats d'aide juridique. De plus, elle confie au Comité de révision le mandat de réviser les décisions des directeurs généraux concernant le refus ou le retrait de l'aide juridique, de même que les demandes de remboursement des coûts et la fixation du montant de la contribution.

2. Le bilan des actions réalisées au cours des dernières années dans le but de réduire ou d'éliminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées

La Commission des services juridiques fait affaire avec la Société immobilière du Québec qui voit à la location et à l'aménagement des locaux. Les locaux de la Commission des services juridiques sont situés dans un édifice avec ascenseur et stationnement souterrain ayant des places de stationnement réservées aux personnes handicapées. En cas de sinistre, une procédure d'évacuation des personnes à mobilité réduite a été mise en place avec l'aide du gestionnaire de l'immeuble.

Les communications avec la population en général, avec les fournisseurs, le personnel des centres régionaux ou les avocats de la pratique privée qui acceptent des mandats d'aide juridique se font généralement par téléphone, par Internet ou par courrier.

Le Comité de révision rejoint les demandeurs par téléphone ou par courrier. Pour les auditions, il utilise un système téléphonique de conférence. Seulement dix pour cent des gens se présentent en personne à l'audition. Au besoin, les coûts inhérents à la présence d'un interprète sont assumés par le Comité de révision. De même, tous les moyens facilitant la communication avec la clientèle peuvent être utilisés, par exemple, l'intervention d'un membre de la famille ou d'un ami ou les moyens offerts par la technologie, comme le service téléphonique spécial pour les malentendants.

3. Les objectifs visés par la Commission des services juridiques afin d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services d'aide juridique

- Obtenir la collaboration des centres régionaux

  Les centres régionaux ne sont pas assujettis à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Cependant, ce sont eux qui fournissent les services d'aide juridique. La Commission des services juridiques veut demander la collaboration des centres régionaux dans la mise sur pied d'un plan d'action provincial. Ce plan tiendrait compte des services donnés à l'ensemble de la population sur le territoire québécois et des moyens actuellement mis en place par les centres régionaux afin d'assurer le plein exercice des droits de tous les usagers. En effet, si les clients de l'aide juridique sont généralement rencontrés dans les bureaux d'aide juridique, le personnel des centres régionaux peut, au besoin, les rencontrer à leur domicile ou à tout autre endroit permettant l'accessibilité du service.

- Faire l'inventaire des différents obstacles architecturaux

  La Commission des services juridiques fait affaire avec la Société immobilière du Québec qui voit à la location et à l'aménagement des locaux. La Commission procédera à l'inventaire des difficultés rencontrées par une personne ayant des déficiences physiques ou sensorielles lors de son déplacement au siège de la Commission des services juridiques. Cet inventaire sera remis à la Société immobilière du Québec afin que celle-ci envisage l'aménagement des locaux et l'estimation des coûts y relatifs, le cas échéant.

- Assurer la formation du personnel auprès des personnes handicapées

  La Commission des services juridiques identifiera les membres de son personnel intéressés à agir comme personnes ressources pour intervenir auprès de la clientèle des personnes handicapées et initiera leur formation. De plus, elle favorisera l'échange d'informations entre ces personnes ressources et l'ensemble du personnel.

- Évaluer les obstacles à l'embauche de personnes handicapées à la Commission des services juridiques

  À la Commission des services juridiques, la mobilité réduite n'est pas un facteur limitant l'embauche.

  Cependant, le personnel de la Commission des services juridiques doit être en mesure de communiquer avec la clientèle soit pour leur transmettre de l'information sur l'aide juridique, le fonctionnement de la Commission des services juridiques ou sur celui du Comité de révision ou pour discuter du paiement des honoraires avec les avocats de la pratique privée qui ont reçu des mandats d'aide juridique. En ce qui a trait aux quelques postes qui peuvent être occupés par des gens qui ont peu ou pas de contact avec le public, les avocats de la pratique privée, les fournisseurs ou le personnel des centres régionaux, il nous faut évaluer les postes en regard des limitations d'une personne ayant des incapacités auditives importantes ou des troubles de la parole.

  En ce qui a trait au handicap visuel, il faut évaluer l'ensemble des postes pour déterminer si des personnes peuvent être en mesure, avec les outils adéquats, de pratiquer le droit ou d'occuper un emploi au secrétariat, au service du paiement des comptes à la pratique privée ou à la comptabilité de la Commission des services juridiques.

4. L'engagement de la Commission des services juridiques

La Commission des services juridiques, dans la mesure des moyens à sa disposition et dans le respect de son cadre budgétaire, s'engage à travailler, comme elle l'a toujours fait dans le passé, à assurer aux personnes handicapées le plein exercice de leurs droits.

Le plan est produit annuellement. À la fin de chaque année, la Commission évaluera les résultats obtenus et déterminera les objectifs de l'année suivante.

Pour réaliser cet engagement, la Commission des services juridiques nomme Me Yves Carrière, coordonnateur de service aux personnes handicapées.

Ce plan sera intégré dans le rapport annuel. De plus, il sera rendu disponible au grand public sur le site Internet de la Commission des services juridiques.

ANNEXE 4

LES RÉUNIONS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES ENTRE LE 1er AVRIL 2007 ET LE 31 MARS 2008

	02-05-07	20-06-07	19-09-07	12-12-07	30-01-08	12-03-08
Me Denis Roy	X	X	X	X	X	X
Me Hélène Leduc	X	X				
Me Lucie Dufresne			X	X	X	X
M. Gilles Baril	X	X	X	X	X	X
Me Rachel Caissy				X		
Me Normand Carrière	X	X	X	X		X
Me Nicole Gibeau	X	X		X	X	X
Me Marc Létourneau	X		X	X	X	X
Me Janick Perreault		X	X	X	X	X
Me Benoît Roberge	X	X	X	X	X	X
Me Isabelle Simard			X	X	X	X
Me Alain Trudel	X	X			X	
Le sous-ministre de la Justice		D	D	D	D	D
Le sous-ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille		D	D	D	D	D

X présent
D représenté par un délégué

ANNEXE 5

LES BUREAUX ET LES CENTRES LOCAUX OUVERTS AU 31 MARS 2008

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Abitibi-Témiscamingue M[e] Louis-Marie Chabot Directeur général 566, 1re Avenue Ouest Amos (Québec) J9T 1V3	Amos Chibougamau Kuujjuaq La Sarre Rouyn-Noranda Val d'Or Val d'Or (Bureau du Nord) Ville-Marie	Baie d'Hudson Baie James Baie d'Ungava Mistissini Nemaska Oujé Bougoumou Waswanipi Senneterre Témiscaming Winneway
Bas Saint-Laurent – Gaspésie M[e] Jean-Roch Michaud Directeur général 320, rue St-Germain Est 6e étage Rimouski (Québec) G5L 1C2	Amqui Cabano Chandler Gaspé Iles-de-la-Madeleine Matane New Richmond Rimouski Rivière-du-Loup Ste-Anne-des-Monts	Gascons La Pocatière Matapédia Paspébiac Percé Saint-Pascal Trois-Pistoles
Côte-Nord M[e] François Wullaert Directeur général 690, boul. Laure Bureau 204 Sept-Iles (Québec) G4R 4N8	Baie-Comeau Forestville Sept-Iles	Betsiamites Escoumins Sacré-Cœur
Estrie M[e] André Collard Directeur général 225, rue King Ouest Bureau 234 Sherbrooke (Québec) J1H 1P8	Asbestos Coaticook Lac Mégantic Magog Sherbrooke • Section civile • Section criminelle et jeunesse Thetford Mines	Disraéli Richmond Stanstead Windsor

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Laurentides-Lanaudière M[e] Carole Therrien Directrice générale par intérim 85, rue de Martigny, suite C3.10 St-Jérôme (Québec) J7Y 3R8	Joliette Lachute Mont-Laurier Repentigny St-Eustache St-Jérôme Ste-Agathe Ste-Thérèse Terrebonne	
Mauricie – Bois-Francs M[e] Michel Tessier Directeur général 1350, rue Royale Bureau 601 Trois-Rivières (Québec) G9A 4J4	Drummondville La Tuque Louiseville Shawinigan Trois-Rivières • Section civile • Section criminelle et jeunesse Victoriaville	
Montréal M[e] Claude Hargreaves Directeur général 425, De Maisonneuve Ouest Bureau 600 Montréal (Québec) H3A 3K5	Laval • Section civile • Section criminelle et jeunesse Montréal • Bureau des affaires criminelles et pénales • Bureau de l'immigration • Bureau en droit de la santé mentale • Bureau jeunesse • Centre-Sud • Côte-des-Neiges • Crémazie • Maisonneuve-Mercier • Montréal-Nord • Sud-Ouest * Services juridiques communautaires de Pointe-St-Charles et Petite-Bourgogne Inc.	
Outaouais M[e] Roger Landry Directeur général 768, boul. St-Joseph Bureau 210 Gatineau (Québec) J8Y 4B8	Aylmer Campbell's Bay Gatineau (Secteur Buckingham) Gatineau Gatineau (Secteur Hull) • Section civile • Section criminelle • Section famille-jeunesse * Clinique juridique populaire de Hull Inc. Maniwaki	Saint-André-Avellin

* centre local

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Québec M[e] Raymond Gagnon Directeur général 5350, boul. Henri-Bourassa Bureau 240 Charlesbourg (Québec) G1H 6Y8	Charlesbourg La Malbaie Lévis Montmagny Québec • Centre-Ville • Section criminelle • Section jeunesse Saint-Georges-de-Beauce Saint-Joseph-de-Beauce	Lac Etchemin
Rive-Sud M[e] Yvan Niquette Directeur général 101, boul. Roland-Therrien 3[e] étage Longueuil (Québec) J4H 4B9	Brossard Châteauguay Cowansville Granby Longueuil • Section civile • Section criminelle et jeunesse Saint-Hyacinthe Saint-Jean-sur-Richelieu Sorel-Tracy Vaudreuil-Dorion Salaberry-de-Valleyfield	
Saguenay – Lac Saint-Jean M[e] Marie Fillion Directrice générale par intérim 267, rue Racine Est Chicoutimi (Québec) G7H 5L4	Alma Chicoutimi Dolbeau-Mistassini Jonquière La Baie Roberval	
TOTAL	**90 BUREAUX**	**26 BUREAUX**
	2 CENTRES LOCAUX	
GRAND TOTAL	**118 UNITÉS**	

ANNEXE 6

LA LISTE DES ORGANISMES PARTENAIRES

Les avocats du réseau s'impliquent auprès des organismes partenaires suivants :

Centre régional d'aide juridique de l'Abitibi-Témiscamingue

L'aide à la personne et à la famille

Centre de bénévolat de la Vallée de l'Or
Centre des femmes du Témiscamingue
Club des petits déjeuners du Québec à Val-d'Or et Rouyn-Noranda
Comité des usagés et bénéficiaires du Centre de santé et des services sociaux de la Vallée de l'Or
Maison alternative d'hébergement pour Elles de Rouyn-Noranda
Maison d'hébergement l'Aquarelle de Chibougamau
Maison d'hébergement le Nid de Val-d'Or
Maison d'hébergement Mikana d'Amos
Maison du compagnon de Ville-Marie
Pilier (Association de traumatisés crâniens de l'Abitibi-Témiscamingue)
Service d'entraide familiale de Val-d'Or
Table d'action intersectorielle des personnes âgées de la MRC de Rouyn-Noranda
Table de concertation sur la violence faite aux aînés de la MRC de la Vallée de l'Or

L'enseignement et la jeunesse

Association du baseball mineur de Rouyn-Noranda
Carrefour Jeunesse Emploi de la MRC d'Abitibi-Ouest
Club de natation Exotem de Ville-Marie
Club des pongistes d'Ungava de Chibougamau
Conférences dans les écoles secondaires et Maisons des jeunes
Conseil d'établissement de l'école Notre-Dame de Grâce de Rouyn-Noranda

La justice

Association des avocats et avocates de la défense du Québec
Centre d'accès à l'information juridique
Comité consultatif de la Paix des Braves
Comité de concertation de la Cour itinérante
Comité de concertation jeunesse de l'Abitibi-Témiscamingue
Comité de justice de la MRC du Témiscamingue
Comité sur l'agrandissement du Palais de justice de Val-d'Or
Conseil de section du Barreau de l'Abitibi-Témiscamingue

Autres organismes

Club coopératif de consommation d'Amos
Club social Kiwanis–Lemieux
Conseils de bande de l'Abitibi-Témiscamingue
Corporation des parcs et espaces récréatifs de Val-d'Or
Festival des guitares du monde

Centre régional d'aide juridique du Bas Saint-Laurent – Gaspésie

L'aide à la personne et à la famille

Carrefour Jeunesse-emploi
CAVAC (Centre d'aide aux victimes d'actes criminels)
Centre des femmes du Témiscouata
Centre Femmes du Grand-Portage
Club social féminin
Femmes Entr'elles
Ficelles de l'emploi
Maison d'hébergement à Damas
Maison d'hébergement l'Accalmie
Maison d'hébergement L'Autre-Toît du KRTB
Maison d'hébergement La Cigogne
Maison de la Famille et du Regroupement des femmes à Matane
PLAIDD-BF (Droits et recours en santé mentale)
Ressource d'aide aux personnes handicapées
Table de concertation contre la violence conjugale et familiale
Table de concertation en violence conjugale du Karmouraska
Théâtre Le Flot d'idées

L'enseignement et la jeunesse

Cégep de la Gaspésie
Cégep de Matane
Cégep de Rimouski
Entraide le Rameau Inc.

La justice

Barreau du Bas Saint-Laurent – Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
- Comité le Jeune Barreau
- Journal du Jeune Barreau « Le pied du Rôle »

Barreau du Québec
- Comité de discipline
- Syndic-correspondant bénévole
- Comité de la formation permanente
- Formation continue

Commission des services juridiques
- Comité en droit de la famille
- Comité jeunesse
- Journées de formation professionnelle

Autres organismes

Accueil Blanche Goulet
Carrefour d'initiative populaire de Rivière-du-Loup
Centre d'action bénévole Le Hauban de Gaspé
Centre l'Éclaircie
Centre l'Escale
CLSC de Cabano
CLSC des Îles-de-la-Madeleine
CLSC du KRTB
Collecte de denrées alimentaires
Comité des loisirs

Autres organismes *(suite)*

Communication communautaire des Portages Inc.
Corporation Jeunes et Adultes Denis-Riverin inc.
Démêlée (La) - Conseil d'administration
Ensemble vocal Symphonie des Lacs
Fondation de l'Hôtel-Dieu de Gaspé
Prisme (Le)
Regroupement des assistés sociaux du Témiscouata
Résidence La Marguerite
Sentier Rivière-du-Loup - Témiscouata
Sentinelle
Table de concertation sur la pauvreté

Centre régional d'aide juridique de la Côte-Nord

L'aide à la personne et à la famille

Centre de femmes « l'Étincelle » - Information en droit familial

La justice

Barreau de la Côte-Nord
- Comité de bibliothèque
- Conseillère
- Jeune Barreau – Représentation Côte-Nord

Commission des services juridiques
- Comité de droit administratif
- Comité des communications
- Comité famille
- Comité jeunesse

Groupe de travail sur la Commission nationale des libérations conditionnelles
Hebdos régionaux (2) - Chroniques juridiques mensuelles

Centre régional d'aide juridique de l'Estrie

L'aide à la personne et à la famille

Centre des femmes Amiante
Maison d'hébergement La Bouée (pour femmes et enfants en difficultés)
ACEF Amiante-Beauce-Etchemin
ACEF Estrie
Action Plus
Association de la santé mentale
Association des locataires de Thetford-Mines
CALM - Comité suivi
Centre de transition l'Élan inc. (Maison ressource en santé mentale alternative)
Centres d'actions bénévoles
Coalition sherbrookoise pour le travail de rue
Comité régional de lutte à la pauvreté
Comité sur l'errance et l'itinérance
Cordée (La)
Croisée des sentiers
Défi SM

L'aide à la personne et à la famille *(suite)*

Domrémy
Ensoleillée (L') (Ressource communautaire en santé mentale)
Escale (L')
Gîtée inc. (La) (Maison d'hébergement)
Grande table (La)
Havre (Le) (Santé mentale)
Intervalle (L') (Santé mentale)
Iris Estrie
Just'elles de l'Estrie (La)
Le Blé d'or
Maison CALM
Maison familiale rurale de Mégantic
Manoir Aylmer (Maison de thérapie)
Moisson-Estrie
Naissance Renaissance Estrie
Pont (Le)
Pro-Def Estrie
RAME
Réno-vie
SAAJE
SANC
Secours Amitié
Service budgétaire populaire des Sources
Table d'action contre l'appauvrissement (TACA)
Table de concertation aux ainés de la MRC Memphrémagog
Transport des Alentours (transport adapté M.R.C. Memphrémagog)
Tremplin (Le)
Villa Marie-Claire
Ville de Lac Mégantic -Groupe de discussion

L'enseignement et la jeunesse

Centre de regroupement jeunesse de Rock Forest
Centre le Goéland
Centre Notre-Dame de l'enfant
Collège du Mont Notre-Dame (Sherbrooke)
Collège du Sacré-Coeur
Collège Notre-Dame des Servites (Ayer's cliff)
Comité de politique et vigilance
École primaire la Source
École secondaire du Phare
École secondaire La Ruche (Magog)
École secondaire le Triolet à Sherbrooke
École secondaire Mitchell Montcalm à Sherbrooke
Ligue pour l'enfance de l'Estrie
Mesures alternatives Jeunesse Frontenac
Séminaire de Sherbrooke
Séminaire Salésien
Table de concertation jeunesse de Sherbrooke
- Comité de politique et vigilance
- Table de partenaires (secteur justice)

Table de partenaires (secteur justice)
Table jeunesse socio-économique Memphrémagog

La justice

Association des avocates et avocats de province
Association des avocates et avocats en droit de la famille du Québec
Association des avocats de la défense de Sherbrooke
Association des diplômés en droit de l'Université de Sherbrooke (ADDUS)
Barreau d'Arthabaska
- Comité des bibliothèques
- Comité de formation permanente
- Association des avocats de Thetford

Barreau de St-François
- Comité de formation permanente
- Comité de la Chambre de la famille
- Comité de la Chambre de la jeunesse
- Comité des affaires criminelles et pénales
- Jeune Barreau
- Membre du Conseil
- Association de la santé mentale

Barreau du Québec
- Comité sur la Loi sur la protection de la jeunesse
- Comité sur la représentation des enfants par avocat
- Comité sur les femmes dans la profession
- Conseil général
- Comité pro bono

Centre d'accès à l'information juridique (CAIJ)
Centre d'aide aux victimes d'acte criminel de l'Estrie (CAVAC)
Colloque en droit de la famille
Revue canadienne de droit familial - Comité de rédaction
Commission des services juridiques
- CVAP
- Comité des affaires criminelles
- Comité sur l'évaluation des cadres
- Comité sur la conciliation du paiement des comptes
- Comité sur la relève
- Comité sur les assurances collectives
- Comité sur les profils
- Comité sur les seuils d'admissibilité

Université de Sherbrooke
- Conseil d'administration de l'ADDUS
- Conseil d'administration de Réseau (anciens de l'Université de Sherbrooke)
- Faculté de droit conférence
- Procès simulé
- Programme clinique
- Pro bono UQAM

Autres organismes

Bibliothèque de Lac-Mégantic
CLSC du Val St-François
CLSC Frontenac
Club Optimiste
CSSS de la MRC des sources
CSSS Memphrémagog
Entrée libre (Journal)
Fondation de l'École Champlain

Autres organismes *(suite)*

Fondation Héritage Maple Grove
Jouvence
MRC Coaticook
Sentier Massawippi
Théâtre des petites lanternes
Zone libre

Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière

L'aide à la personne et à la famille

Centre des femmes de St-Eustache
Centre Rayons de Femmes de Sainte-Thérèse
Comité de prêt du fonds d'emprunt communautaire féminin
Naissance Renaissance Hautes-Laurentides inc.

L'enseignement et la jeunesse

Association des Jeunes de Joliette
Carrefour Jeunesse-Emploi Laurentides-Lanaudière
École secondaire Monseigneur Frenette
École secondaire Barthélémy-Joliette
École secondaire Thérèse Morin als
Maison des jeunes de Lavaltrie
Maisons d'hébergement et l'accueil communautaire jeunesse

La justice

Association des avocats de province
Barreau des Laurentides-Lanaudière
Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
Jeune Barreau Laurentides-Lanaudière
Rendez-vous de la justice (organisation par le ministère de la justice)

Autres organismes

Académie populaire de Joliette
ACEF de Lanaudière et Laurentides
AJRJ (Travailleurs de rue de Joliette)
Association de personnes atteintes de sclérose en plaques
Association de promotion et d'éducation en logement (PEL)
Association des personnes handicapées physiques
Association Laurentienne des proches de la personne atteinte de maladie mentale
Auberge du Cœur de Joliette
Bonne étoile (La) (Santé mentale)
Calac L'Élan de Mont-Laurier
Comité de coordination du Carré St-Louis
Centre Christ-Roi
Centre de réadaptation de Ste-Julienne
Centre hospitalier de Le Gardeur
Centre résidentiel communautaire Curé Labelle
CLSC Arthur-Buies
CLSC Jean-Baptiste Meunier
CLSC Olivier-Chénier
CLSC Joliette

Autres organismes *(suite)*

CLSC Lamater
CLSC Matawinie
CLSC Montcalm
Finlandières (Les)
GIDDS
Lueur du phare (La)
Mèreveille (La)
Mizervi
Projet habitat Santé
Propulsion de Lanaudière
Rassemblement des assistés sociaux du Joliette métropolitain
Régie régionale de la santé et des services sociaux Lanaudière
Regroupement des familles monoparentales et séparées de Joliette
Regroupement pour le développement social (RPDS)
SADC Achigan Montcalm
Salon des organismes communautaires (Entraide bénévole des Pays-d'en-Haut)
Salon des ressources communautaires de Terrebonne
Secrétariat d'action communautaire autonome (SACA)
Société de logements populaires de Lanaudière (SLOP)
Table de concertation de la lutte contre la pauvreté
Table des partenaires du développement social de Lanaudière
Travailleurs de rue de la MRC de Deux-Montagnes

Centre régional d'aide juridique Mauricie – Bois-Francs

L'aide à la personne et à la famille

Aux Trois-Pivots
Comité d'éthique du Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine.
Comité famille en crise
Comité sur la supervision des droits d'accès
CPE les petits lutins
Maison d'hébergement « la volte-face »
Maison de la famille de Drummondville
Maison des femmes de Drummondville
Périscope, parents et amis de personnes atteintes de maladie mentale
Rose des Vents de Drummondville
Source (La) : association des familles monoparentales

L'enseignement et la jeunesse

Camp Éducaloi
Carrefour jeunesse-emploi
Club des optimistes : cours opti-garde
Collège Laflèche
École secondaire Champagnat
École secondaire Les Chûtes
École secondaire Nickanik
Piaule (La)
Répit-Jeunesse, école de la rue
Volteface : organisme de justice alternative

La justice

Association des avocat(e)s du district de St-Maurice
Association des jeunes barreaux du Québec, section Arthabaska
Association du Jeune Barreau d'Arthabaska
Association québécoise des avocats et avocates de la défense
Barreau d'Arthabaska
Barreau de la Mauricie
Barreau du Québec
- Comité des requêtes
- Membre du Comité d'accueil lors d'un échange entre le Barreau de Pontoise et le Barreau de la Mauricie
- Comité sur les femmes dans la profession, section Arthabaska

Comité d'accueil international Bois-Francs
Table de concertation des jeunes avocat(e)s du Québec, section Arthabaska

Autres organismes

Action toxicomanie Bois-Francs
Boutique du droit La Tuque
Campagne de prévention d'abus envers les ainées MRC de l'Érables
Carrefour d'entraide de Drummondville
CAVAC Centre-du-Québec
Centre Adrienne Roy
Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes de la Mauricie et du Centre-du-Québec.
Centre d'action bénévole Grand-Mère
Centre d'aide aux personnes assistées sociales
Centre d'entraide Victoriaville
Centre Elisabeth Fry
CLSC de Drummondville
CLSC Suzor Côté de Victoriaville
ITE Entreprise d'insertion
Pavillon de l'Assuétude de Shawinigan
Projet clinique (Santé mentale et dépendance) du réseau local de services de santé et de services sociaux d'Arthabaska-Érables (RLSSSSAE).

Centre régional d'aide juridique de Montréal

L'aide à la personne et à la famille

Accueil aux immigrants de l'est de Montréal
Association des aides familiales du Québec
Association des familles des personnes assassinées ou disparues
Association des femmes immigrantes
Association des groupes d'intervention en défense de droit en santé mentale du Québec
Association pour l'intégration et l'aide aux nouveaux arrivants
Bureau international des droits des enfants
Comité consultatif sur la qualité des services en matière d'immigration
Comité d'action contre la traite des êtres humains à l'interne et à l'international
Comité de protection de la table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes
Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées au Curateur public
Comité Y des femmes
Halte-Femmes
Organisme regroupant une quarantaine de mères monoparentales à faible revenu
Programme d'aide au logement pour personnes de 18 ans ou plus éprouvant ou ayant vécu des problèmes de santé mentale

L'aide à la personne et à la famille *(suite)*

Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile
Regroupement des familles monoparentales et recomposées de Laval
Relais Famille

L'enseignement et la jeunesse

Carrefour Jeunesse Emploi Ahuntsic – Bordeaux – Cartierville
Carrefour Jeunesse Emploi Bourassa – Sauvé
CEGEP de Terrebonne
Centre Jeunesse Laval
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys
Conférences « L'aspect judiciaire des dossiers de protection
École de Criminologie de Montréal
École Leblanc
École Mont de LaSalle
École Notre Dame de Laval
École secondaire Jean XXIII
Poly Jeunesse
Réseau d'entraide Jeunesse au Soleil

La justice

Association du Jeune Barreau de Montréal
Association des avocats et avocates de la défense de Montréal
Association des avocats et avocates de province
Association des avocats et avocates en droit familial du Québec
Association des avocats et avocates de Montréal-Nord et Ahuntsic
Association québécoise des avocats et avocates de la défense
Association québécoise Plaidoyer-Victime
Association québécoise des avocats et avocates en droit de l'immigration
Barreau de Montréal
- Comité de liaison avec la Cour supérieure
- Comité des conférences *Visez Droit*
- Comité de liaison avec le public
- Comité Pro Bono de l'Association du jeune Barreau
- Comité de liaison avec la Cour d'appel
- Comité des débats oratoires
- Comité de liaison avec la Cour municipale
- Comité de liaison avec la Cour fédérale et la Cour d'appel fédérale
- Comité sur la pratique illégale
- Comité de liaison avec les services judiciaires de Montréal
- Comité de liaison avec la Régie du logement
- Comité sur l'administration de la justice criminelle
- Comité sur les tribunaux administratifs
- Comité des consultations juridiques
- Comité de liaison avec les Centres jeunesses
- Comité de la Croix-rouge
- Comité de liaison avec la chambre de la jeunesse
- Comité sur l'éthique et l'image de l'avocat
- Comité de liaison avec les services juridiques
- Comité du service de référence
- Comité Place aux jeunes

La justice *(suite)*

Barreau de Laval
- Comité de liaison avec le Tribunal de la jeunesse;
- Comité de liaison avec les tribunaux de juridiction pénale criminelle.
- Coalition d'organismes en justice pénale du Québec

Barreau du Québec
- Comité en droit de la famille
- Comité de discipline
- Comité sur la procédure civile
- Comité sur les Cours municipales
- Comité en droit de l'immigration et de la citoyenneté
- Comité de formation professionnelle

Comité de gestion des dossiers judiciaires
Comité des affaires publiques-professionnelles
Comité de logement Rosemont
Comité des communications de la CSJ
Comité de l'Association des avocats hispanophones
Commission des services juridiques
- Comité en droit administratif

École de formation professionnelle du Barreau du Québec
- Droit matrimonial
- Preuve civile
- Droit de la famille;
- Droit des personnes et en CSST
- Techniques de plaidoirie

Table de concertation provinciale Justice déficience intellectuelle
Projet SEUR : Conférence sur la profession d'avocat à l'Aide juridique

Autres organismes

Abri de la Rive-sud
Action autonomie
ALPAC Interprétation et aide aux nouveaux arrivants
Ami du déficient mental (L') (Mtl) Inc.
Association de Laval pour la déficience intellectuelle
Association des accidentés du travail
Association des groupes d'intervention en défense de droits en santé mentale du Québec
Bouclier d'Athena
Carrefour familial Hochelaga
Carrefour Jeunesse Emploi de l'ouest de l'Île
Centre de bénévolat de Laval
Centre de la Croix blanche
Centre Immigrant Anjou
CLSC Ahuntsic
CLSC Bordeau-Cartierville
CLSC Côte-des-Neiges
CLSC Hochelaga-Maisonneuve
CLSC La Petite-Patrie
CLSC Olivier Guimond
CLSC Parc-Extension-St-Laurent
CLSC Pierrefonds
CLSC St-Louis
CLSC Villeray
Comité d'aide aux réfugiés

Autres organismes *(suite)*

Comité d'équité salariale
Centre universitaire de santé McGill - Comité d'éthique bio médical
Comité de support à l'évaluation et au recrutement du personnel du bureau du Centre
Comité des usagers de l'Hôpital Ste-Justine
Comité du Centre sur la pandémie de grippe aviaire
Comité logement St-Henri
Comité sur la formation des avocats du Centre
Comité sur la formation des employés de bureau du Centre
Comité sur la gestion des dossiers judiciaires en matière criminelle
Comité sur la relève
Comité sur la santé et sécurité au travail du Centre
Dauphinelle
Elyzabeth Fry
Entraide Pont Viau
Escale pour elle
Fondation Charles Coderre;
Fondation de la visite
Fondation Trozo
Habitations L'Escalier de Montréal
Hôpital Royal Victoria (L') - Comité d'éthique
Institut Philippe Pinel.
Inter-Loge Centre-Sud
Jouthèque de Villeray
Ma place au soleil
Maison d'Athena;
Maison Dalauze
Maison Revdec
Maison Rosalie Jetté
Marie debout
Personne d'abord de Montréal
Popir comité logement
Prise II (Programme éducatif de revalorisation individuelle et sociale pour personnes avec des problèmes de santé mentale
Projet Arrimage École-Entreprise
Projet refuge
Projet Revivre
Regroupement pour le développement de Villeray et action autonomie
Société Parkinson Québec
Union des travailleurs accidentés de Montréal
Université de Montréal
- Journée Carrière
- Tribunal école pour les séminaires de rédaction juridique
- Bureau des services juridiques

Université du Québec à Montréal
- Journées carrières

Université McGill
- Journées carrières

YMCA

Centre régional d'aide juridique de l'Outaouais

L'aide à la personne et à la famille

Association de solidarité et d'entraide communautaire de Maniwaki
Association des femmes immigrantes
Association des malentendants du Québec
Centre d'hébergement Halte-femmes
Centre d'hébergement l'Entourelle
Maison Unies-Vers-Femmes

L'enseignement et la jeunesse

Ado-jeunes
École Mgr Beaudoin
Enfants de l'Espoir
Polyvalente l'Érablière
Polyvalente le Carrefour

La justice

Association des avocats de la défense de l'Outaouais
Association des avocats en droit de la famille de Hull
Barreau de Gatineau
Barreau du Québec

Autres organismes

Centraide
Centre d'animation familiale
Centre Kogaluk
CLSC de l'Outaouais
CLSC de la Petite Nation
Communauté chrétienne St-Pierre Chanel
Concerts Ponticello
CSSS de l'Outaouais
Defensia publica du Chili
Emploi-Québec
Maison Jelinek
Société d'aide au développement de la collectivité de Papineau
Société St-Vincent de Paul
Soupe Populaire de Hull
Suicides-détours
Université d'Ottawa

Centre local

L'aide à la personne et à la famille

Association des bénévoles de la Vallée-de-la-Lièvre
Association des personnes souffrant de douleurs chroniques
Centre d'action bénévole de Hull
Centre d'éducation aux adultes - Vision Avenir
Centre d'entraide aux aînés
Centre d'aide 24/7
Habitations partagées de l'Outaouais urbain (Les)
Mon Chez-nous

L'enseignement et la jeunesse

Carrefour Jeunesse emploi
Enfants de l'espoir (Les)

La justice

Association pour la défense des droits sociaux
Barreau de Hull
Coalition pour l'accès à l'aide juridique
École du Barreau (Centre d'Ottawa)

Autres organismes

ACEF de l'Outaouais
Apogée (L')
Association des neurotraumatisés de l'Outaouais
Atelier FSPN
BRAS
CALAS
Carrefour culturel ESTacade
CSSS du Pontiac
Centre Espoir Rosalie
Centre hospitalier Pierre-Janet
CHSLD de Gatineau
CIPTO
CLSC de Hull
Coalition Outaouais à l'urgence phase II
Coalition Urgence Logement
Collectif régional de l'Outaouais pour un Québec sans pauvreté
Comité Alpha de Papineau
Coopérative funéraire de l'Outaouais
CSSS – Hôpital de Hull – Hôpital de Gatineau
Droit-accès de l'Outaouais
Entraide - cancer
Épicerie communautaire de l'île de Hull
Gîte Ami
Logem'en occupe
Maison Réalité
Manne de l'Ile
Œuvres Isidore-Ostiguy (Les)
Office municipal de Gatineau et de Hull
Pavillon du Parc
Radio communautaire de Pontiac (CHIP-FM)
RAPHO
RCCH
Relance (La)
Réseau Solidarité Itinérance
Saint-Vincent-de-Paul de Hull et de Gatineau
Société Alzheimer de l'Outaouais
Soupe populaire de Hull
Télévision communautaire Buckingham Masson-Angers
Université d'Ottawa

Centre régional d'aide juridique de Québec

L'aide à la personne et à la famille

Association des familialistes de Québec
Aux travailleurs sociaux (Abus aux personnes âgées)
Centre femmes de Beauce sur le droit familial
Comité régional d'experts concernant l'abus fait aux personnes âgées
Conseil d'administration d'Entraide au masculin
Conseil d'administration de la Maison de la Famille D.V.S.
Conseil d'administration de la Maison de la Famille de Charlesbourg
Entraide-Parents
Table de concertation et de prévention, abus-négligence-violence contre les personnes âgées
Table de concertation locale (abus aux personnes âgées) avec le CLSC des Hautes-Marées et du CLSC Orléans
Table de concertation sur la violence conjugale de Charlevoix au Centre Femmes de La Malbaie et de Baie St-Paul
Table portant sur l'intégration sociale de personnes atteintes de déficiences intellectuelles

L'enseignement et la jeunesse

Aide aux Jeunes Contrevenants de Beauce - Conseil d'administration
Association des parents d'élèves de l'école Jésus-Marie
Ateliers de sensibilisation concernant les lois en matière de drogues et stupéfiants
Ateliers pour les intervenants de maison de jeunes ou d'organismes communautaires
Ateliers-conférences dans des écoles secondaires (Portneuf et région de Québec)
Autre Avenu (L')
Carrefour Jeunesse Emploi de la MRC de Montmagny - Conseil d'administration
Centre Étape
Centre Renaissance de Val-Bélair
Comité de financement de la campagne annuelle de financement du Carrefour Jeunesse Emploi de la MRC de Montmagny
Comité jeunesse de la Commission des services juridiques
CRDI
École Mgr Fortier - Conférence
Fondation de la Polyvalente Veilleux de St-Joseph de Beauce - Conseil d'administration
Fondation du Centre d'hébergement Saint-Jean-Eudes
Forum jeunesse de Baie Saint-Paul
Maison des Jeunes de Beauport
Maison des Jeunes l'Escalade de Val-Bélair
Maison des Jeunes l'Exode de Limoilou - Conseil d'administration
Parrainage d'élèves du secondaire lors de la journée « Jeunes explorateurs d'un jour »
Parrainage d'une étudiante d'un cégep dans le cadre d'une « Journée carrière »
Rencontres auprès de groupes d'étudiants de niveau secondaire : « *Loi sur le système de justice pénale pour adolescents* », la « *Loi sur la protection de la jeunesse* » et la « *Loi sur l'aide juridique* »

La justice

Association des avocats (es) de défense de Québec et du Québec
Association du Barreau canadien – Section Québec - Division du droit de la famille
Barreau de Québec
- Comité de la Cour du Québec
- Comité de la Cour supérieure
- Comité de liaison avec le Centre d'accès à l'information juridique
- Conseil

La justice *(suite)*

Barreau du Québec
- Comité de discipline
- Comité de la Cour d'appel
- Comité des contenus du cours de formation professionnelle en droit criminel et pénal
- Comité sur la justice administrative
- Comité sur la justice et l'intégration sociale
- Comité sur la réforme de la procédure civile
- Comité sur la résolution non judiciaire des conflits
- Comité sur la santé mentale et la justice
- École de formation professionnelle - Chargé de cours : « Droit matrimonial et les successions »
- École du Barreau du Québec - Secteur pénal
- Groupe de travail sur les Comité du Barreau
- Sélection des juges
- Services aux membres

Bulletin juridique - Participation à l'élaboration
Comité sur la Cour supérieure en Beauce
Comité tripartite en matière familiale
Commission des services juridiques
- Comité de droit administratif
- Comité de droit criminel
- Comité des communications
- Comité Famille

Écoles secondaires (Portneuf et région de Québec) – Ateliers de sensibilisation concernant les lois en matière de drogues et stupéfiants et conférences concernant la *Loi sur la protection de la jeunesse* et la *Loi sur le système de justice pénale pour adolescents*
Maisons de jeunes - Ateliers pour les intervenants
Organismes communautaires - Ateliers pour les intervenants
Table de concertation en matière criminelle et pénale pour la région de Québec

Autres organismes

Association des bénévoles du Centre hospitalier Beauce-Etchemin
Association québécoise de la fibrose kystique de La Malbaie
Atelier de Préparation à l'Emploi (APE)
C.L.S.C. Beauce-Centre et C.L.S.C. Nouvelle-Beauce - Personne-ressource (aspect juridique) auprès des intervenants
C.L.S.C. de La Malbaie : intervenants en santé mentale
CAVAC Québec
Centre communautaire Jean-Guy Drolet
Centre de crise de Québec - Conseil d'administration
Centre de santé et des services sociaux de Charlevoix - Formation du comité d'éthique clinique
Centre de santé et services sociaux du Grand Littoral (abus envers les aînés) - Groupe d'experts
Centre multiethnique de Québec
- Conférences sur l'aide juridique, les droits de la personne, le droit familial et le logement
- Conseil d'administration

Club de recherche d'emploi Beauce-Etchemin - Conseil d'administration
Club Lions Clermont-La Malbaie
Comité d'échanges St-Georges-Lisieux
Comité interministériel sur les services médico-légaux en santé mentale
Conférencier de presse régional sur le thème « Ma voiture d'occasion, un choix judicieux »
Maison la Montée de La Malbaie
Office municipal d'habitation de St-Joseph de Beauce - Conseil d'administration de
Radio CIHO

Autres organismes *(suite)*

Salon des vins de Saint-Georges (profits remis à des organismes de charité)
Table de concertation Chaudière-Appalaches du ministère de la Santé et des Services sociaux et du ministère de la Sécurité publique
Table de concertation sociojudiciaire
Université Laval - Séances d'information aux immigrants

Centre régional d'aide juridique de la Rive-Sud

L'aide à la personne et à la famille

Centre de femmes La Moisson

L'enseignement et la jeunesse

Cité des jeunes, région maskoutaine
École Vincent d'Indy
Pacte de rue inc.
Table de concertation jeunesse maskoutaine
Table de concertation en matière de justice pénale pour adolescents
Table de concertation en protection de la jeunesse de la Montérégie
Table de concertation en matière de justice pénale pour adolescents

La justice

Association des avocat(e)s de province
- Comité exécutif
- Comité organisateur du congrès
- Comité liaison CAIJ - AAP

Association québécoise des avocat(e)s de la défense
Barreau du Québec
- Comité de discipline
- Comité des équivalences

Barreaux des sections (Longueuil, Richelieu, Bedford)
- Comité en droit de la jeunesse
- Comité de droit administratif
- Comité de droit civil
- Comité de droit criminel et pénal
- Comité de droit matrimonial/familial
- Comité des activités sociales
- Comité des anciens bâtonniers
- Comité des journées du droit
- Comité du Jeune Barreau
- Comité magistrature - Barreau de la Cour supérieure
- Comité pour l'agrandissement du Palais de Justice de Valleyfield

Collectif de défense des droits de la Montérégie
Commission des services juridiques
- Comité des aînés
- Comité des communications
- Comité droit de la famille
- Comité en droit administratif
- Comité en droit criminel
- Comité jeunesse
- Comité sur la représentation des enfants

Table de concertation en droit criminel du district judiciaire de Longueuil
Table de concertation intersectorielle du district judiciaire de Longueuil

La justice *(suite)*
Table de concertation maskoutaine (LSJPA et LPJ)
Table de concertation sur la violence de Sorel-Tracy
Table socio-juridique du Bas-Richelieu (LSJPA)

Autres organismes
Association des assistés sociaux
Carrefour pour Elle
Centre de recherche d'emploi du Sud Ouest (C.R.E.S.O.)
Centre de santé et des services sociaux de la Haute-Yamaska
Centre d'hébergement La Passerelle
CHSLD-CH
CLSC
Espace Châteauguay
Petit-Pont (Le)
Regroupement R.I.A.P.A.S.
Ressources Alternatives Rive-Sud
Re-source de Châteauguay (La)

Centre régional d'aide juridique du Saguenay – Lac Saint-Jean

L'aide à la personne et à la famille
Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées
C.P.E. Jardins Ensanté
Centre de consultation familiale et individuelle 02
Centre féminin du Saguenay
Maison des familles de Chicoutimi
Table de concertation en matière de violence conjugale et agression sexuelle Domaine-du-Roy
Table de concertation en violence conjugale et agression à caractère sexuel de la MRC Maria Chapdelaine
Table de concertation en violence familiale et agression à caractère sexuel
Table locale de concertation en matière de violence faite aux femmes et aux adolescentes de Chicoutimi

L'enseignement et la jeunesse
Association des centres jeunesse du Québec
Association des parents d'ados de Jonquière
Centre jeunesse du Saguenay – Lac Saint-Jean
Comité de la Cour du Québec, chambre de la jeunesse de Chicoutimi
Contact Jeunesse Lac Saint-Jean Inc.
Fondation pour l'enfance et la jeunesse
Table de concertation Jeunesse
Table de concertation jeunesse MRC Domaine-du-Roy

La justice
Barreau du Saguenay – Lac Saint-Jean
- Comité jeunesse
- Comité de la Cour du Québec
- Comité du Palais de justice de Roberval
- Salon des générations

Barreau du Québec
- Comité de la formation permanente

La justice *(suite)*

Barreau du Saguenay – Lac Saint-Jean
- Comité de la formation permanente

Comité de liaison CAIJ – AAP

Commission des services juridiques
- Comité en droit administratif
- Comité en droit de la famille
- Comité jeunesse

Cour du Québec - Comité jeunesse

Stagem Inc.

Autres organismes

Agence Grands Frères et Grandes Sœurs du Domaine-du-Roy

AQDR St-Félicien

Association canadienne pour la santé mentale, division Québec

Association canadienne pour la santé mentale, section Saguenay

Association des Grands Frères, Grandes Sœurs du Lac Saint-Jean-Nord

Auberge de l'amitié de Roberval inc.

C.L.S.C

Centraide Saguenay – Lac Saint-Jean Inc.

Centre d'aide en santé mentale

Centre d'alphabétisation du comté de Roberval

Centre de santé et des Services sociaux Domaine-du-Roy – Comité de bioéthique

Centre populaire de Roberval

Cible Action Inc.

Diabète Québec

Diabète Saguenay

Escale du Lac (L')

Festineige

Maison Soli-Can

Service budgétaire populaire de Roberval

Service d'aide aux victimes d'accident de la route et du travail (SAVART)

www.csj.qc.ca

2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
Montréal (Québec) H5B 1B3
514 873-3562